ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

สุนทรี สุดสาคร

DPU

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์
พ.ศ. 2555

ใบรับรองสารนิพนธ์

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

หัวข้อสารนิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

เสนอโดย สุนทรี สุดสาคร

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ วิชาเอก การจัดการโครงการ

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดยคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์แล้ว

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ สุดจิต นิมิตกุล)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

(ผู้ช่วยศาตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ พิพัฒน์ ไทยอารี)

เลขทะเบียน 0222115
วันลงทะเบียน - 7 ส.ค. 2555
เลขเรียกหนังสือ 352.14
ส814ค
[2555]

คณะรัฐประศาสนศาสตร์รับรองแล้ว

.... รักษาการคณบดีคณะรัฐประศาสนศาสตร์

(อาจารย์ พูลศักดิ์ ประณุทนรพาล)

วันที่ 19 เดือน มิ.ย. พ.ศ. 2555

กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี เนื่องจากได้รับความกรุณาและความอนุเคราะห์ช่วยเหลือและให้คำแนะนำอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ ดำริชอบ อาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งท่านได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ และให้คำปรึกษา ให้คำแนะนำ รวมถึงข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่ง จนสารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์พิพัฒน์ ไทยอารี และคณาจารย์ในสาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้และให้คำแนะนำที่ดีตลอดมา

ขอขอบคุณประชาชนผู้มาติดต่องานทะเบียนราษฎรเทศบาลนครปากเกร็ดทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถาม และการเก็บรวบรวมข้อมูลในวิจัยครั้งนี้ด้วย

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลจากการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ที่สนใจ หากการศึกษาครั้งนี้ มีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษาขอน้อมรับและขออภัยมา ณ ที่นี้ด้วย

สุนทรี สุดสาคร

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย ..... ค
กิตติกรรมประกาศ ..... ง
สารบัญตาราง ..... ช
สารบัญภาพ ..... ฌ

บทที่

1. บทนำ 1
   1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา 1
   1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 2
   1.3 สมมติฐานของการวิจัย 2
   1.4 ขอบเขตของการวิจัย 2
   1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 3
   1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ 3
2. แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 6
   2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 6
   2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 32
   2.3 ข้อมูลเทศบาลนครปากเกร็ด 34
3. ระเบียบวิธีวิจัย 49
   3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 49
   3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง 50
   3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 51
   3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล 53
   3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล 53

DPU

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 54
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้ารับบริการ. 54
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ 57
ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด 59
ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด 60
ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ 65
ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน 65
5. สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 81
5.1 สรุปผลการการวิจัย 82
5.2 อภิปรายผล 84
5.3 ข้อเสนอแนะ 86
บรรณานุกรม 88
ภาคผนวก 92
ประวัติผู้เขียน 98

สารบัญตาราง

ตารางที่ หน้า

2.1 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรของเทศบาลนครปากเกร็ดแยกตามเพศ.....38

3.1 จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด.....51

4.1 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้ารับบริการ 55

4.2 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของบริเวณที่ใช้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ 57

4.3 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของเรื่องที่ใช้บริการ 58

4.4 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 58

4.5 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของการได้รับข่าวสารการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ . 59

4.6 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของสื่อที่ได้รับข่าวสาร การให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่..... 60

4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 61

4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 61

4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนราษฎรที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 62

4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนราษฎรที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านคุณภาพของงานบริการ..... 63

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนราษฎรที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านการประชาสัมพันธ์.....63

4.12 สรุปค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนราษฎรที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด.....64

4.13 จำนวนและ ค่าร้อยละของปัญหาและจุดบกพร่องที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ 65

4.14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ 66

4.15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ 68

4.16 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่างกัน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....70

4.17 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....71

4.18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา 72

4.19 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....74

4.20 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....75

4.21 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีระดับการศึกษาต่างกันด้านการประชาสัมพันธ์ 76

4.22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการให้บริการ รถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด เมื่อจำแนกตามอาชีพ 77

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

2.1 แสดงอาณาเขตของเทศบาลนครปากเกร็ด 35

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย 49

DPU

หัวข้อสารนิพนธ์ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ชื่อผู้เขียน นางสาวสุนทรี สุดสาคร

อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมศักดิ์ ดำริชอบ

สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์

ปีการศึกษา 2554

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความ พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และเพื่อเปรียบเทียบระดับความ พึงพอใจของประชาชนในเรื่องการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลโดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 806 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่าง 268 คน และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวมรวมข้อมูล ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS of Window สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ซึ่งเป็นการหาค่าสถิติทดสอบสมมติฐานคือ t-test และ F-test และทดสอบค่าคะแนนเฉลี่ยรายคู่โดยวิธี LSD (Least Significant Difference)โดยมีผลการศึกษา ดังนี้

ประชาชนที่มาติดต่องานในเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 – 3.84

ผลการทดสอบสมมติฐาน เมื่อเปรียบเทียบความแปรปรวนระดับความ พึงพอใจของประชาชนในเรื่องการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครปากเกร็ด ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์กับสมมติฐานโดยภาพรวมพบว่าลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีระดับความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

DPU

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

เทศบาลนครปากเกร็ดจัดเป็นเทศบาลขนาดใหญ่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการในด้านต่างๆ อย่างไรก็ดีงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนถือเป็นภาระหน้าที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่จะต้องให้การบริการแก่ประชาชนทั้งในเขตและนอกเขตเทศบาล

อีกประการหนึ่งงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ถือเป็นงานหลักของงานทะเบียนชนิดต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครปากเกร็ด เพราะเป็นเอกสารสิทธิที่กำหนดฐานะความเป็นคนไทยขั้นพื้นฐาน และเป็นข้อมูลทางสถิติ ซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ดในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา การศาสนา ฯลฯ ซึ่งแต่ละวันมีประชาชนเข้ามารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อให้ประชาชนที่เข้ามารับบริการในงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนได้รับการบริการที่มีคุณภาพและความสะดวกสบายมากขึ้น เทศบาลนครปากเกร็ด จึงได้จัดทำโครงการรถบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่ไว้รองรับการให้บริการแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลนครปากเกร็ด

ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงได้สนใจและให้ความสำคัญกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในด้านงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและภาพลักษณ์ขององค์การ ก่อให้เกิดคุณประโยชน์ต่อตนเอง องค์การ ท้องถิ่น และประเทศชาติอย่างยั่งยืนต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

3. เพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนราษฎรที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

1.3 สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัยในครั้งนี้คือประชาชนที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานที่พักอาศักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ที่แตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ โดยแยกเป็นขอบเขตดังต่อไปนี้

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะประชาชน ที่มาติดต่อขอรับบริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยศึกษากลุ่มประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้ง 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลปากเกร็ด ตำบลบางตลาด ตำบลบ้านใหม่ ตำบลบางพูด และตำบลคลองเกลือ

1.4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาครั้งนี้จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ตามแนวความคิดของมิลเลท (Millet,1954 อ้างถึงในพรรณภา เชื้อพุฒตาล,2547 : 4) กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการว่าเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีแนวทางที่ใช้เป็นหลักในการบริการ มีกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่

ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ การบริการที่ดี สามารถตอบสนองความต้องการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและประทับใจในการบริการ

1.4.3 ประเด็นการสำรวจ ความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่

1.4.3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1.4.3.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.4.3.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.3.4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของงานบริการ

1.4.3.5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

1.4.4 ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัยระยะเวลาในการศึกษาอยู่ระหว่างเดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ถึง เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2554

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

จากการศึกษาผลการวิจัยในครั้งนี้ทางผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังนี้

1.5.1 สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการของรถงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่ ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเป็นที่พึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครปากเกร็ด

1.5.2 เป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจทั่วไปในเรื่องนี้

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำตัวแปรมากำหนดนิยามศัพท์ เพื่อนำไปสร้างเครื่องมือการวิจัยให้คำตอบตรงตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ดังนี้

ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดที่มีต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการต่อประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่ โดยมุ่งเน้นการให้บริการซึ่งหมายถึง

1.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งด้านบวกและลบของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 5 ด้าน คือความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้รับบริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านคุณภาพของงานบริการและความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์

1.6.2 การให้บริการ หมายถึง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น จะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้การช่วยเหลือการทำประโยชน์ต่อผู้อื่นจะเป็นไปตามใจของเรา ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1.6.2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนะคติทั้งด้านบวกและด้านลบของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดเกี่ยวกับขั้นตอนการดำเนินงาน วิธีการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ

1.6.2.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติทั้งทางบวกและด้านลบของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับความรู้ความสามารถในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสาร ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเสมอภาคในการให้บริการ กิริยามารยาท และพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ การสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึงจำนวนของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชนผู้รับบริการ

1.6.2.3 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติทั้งด้านบวกและด้านลบของประชาชนต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สร้างขึ้น และอุปกรณ์ที่ติดตั้งอยู่ภายในอาคารและภายนอกอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด รวมถึงสถานที่ตั้ง ขนาดพื้นที่ในการให้บริการ สถานที่ระหว่างรอให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวก และมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ

1.6.2.4 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของงานบริการ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติทั้งด้านบวกและด้านลบต่อคุณภาพของงานบริการ ของเทศบาลนครปากเกร็ด มีความสอดคล้องและเหมาะสมในเรื่องของเวลาที่รวดเร็วสถานที่สะดวกเพียงพอ และมีความถูกต้อง สนองตอบความต้องการของผู้มารับบริการทำให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ และเป็นไปตามมาตรฐานของงานบริการ

1.6.2.5 ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติทั้งด้านบวกและด้านลบต่อคุณภาพของงานบริการของรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนคร ปากเกร็ด มีความสอดคล้องและเหมาะสมในเรื่องสื่อ สิ่งพิมพ์ เอกสาร วิธีการและรูปแบบการประชาสัมพันธ์ที่ทั่วถึง ถูกต้อง ทันเวลา และเข้าใจง่าย

1.6.3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด หมายถึง การได้รับข้อมูล ข่าวสารของเทศบาลนครปากเกร็ดที่เกี่ยวกับงานบริการของรถงานทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่จากสื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

1.6.3.1 สื่อบุคคล หมายถึง เจ้าหน้าที่ ญาติและครอบครัว เพื่อน นายจ้าง คนรู้จักของผู้มารับบริการ

1.6.3.2 สื่อมวลชน หมายถึง โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต หนังสือพิมพ์ และวารสาร

1.6.3.3 สื่อเฉพาะกิจ หมายถึง เว็บไซต์ โปสเตอร์ แผ่นพับ นิทรรศการหรือการจัดกิจกรรม ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

1.6.4 การมาใช้บริการ หมายถึง การตัดสินใจมารับบริการของรถงานทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

1.6.5 จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ หมายถึง ความถี่ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการของรถงานทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยเฉลี่ยเป็นรายเดือน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด" ผู้วิจัยได้ค้นคว้าเกี่ยวกับคุณภาพ การให้บริการในหลาย ๆ รูปแบบ แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

2.1.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

2.1.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3 ข้อมูลเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

2.1.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545: 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนะคติต่อสิ่งนั้นเป็นไปในทางลบหรือทางบวก

สมยศ นาวีการ (2536: 364)ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า คือความรุนแรงของความต้องการของบุคคลสำหรับผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งความพึงพอใจอาจจะเป็นบวกหรือลบก็ได้ โดยผลลัพธ์อย่างใดอย่างหนึ่งจะต้องให้ความพึงพอใจ เพราะว่าผลลัพธ์ดังกล่าวนี้จะเกี่ยวพันกับความต้องการของบุคคล

Wolman (1973) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุข เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

Shelly (1975) ได้ศึกษาแนวคิดของความพึงพอใจ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความสุขนั้นเป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบและความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ คือ การศึกษาว่าทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพึงพอใจจะเกิดได้มากที่สุดเมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

จิตตินันต์ เดชะคุปต์ (2542:19) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจของบุคคลที่ได้รับบริการแบ่งออกเป็น 2 อย่าง คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ ความประทับใจของผู้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันพรพร้อมกับได้รับบริการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี สำหรับความไม่พึงพอใจเป็นการแสดงความรู้สึกขุ่นข้องหมองใจอารมณ์ไม่ดี เนื่องจากไม่ได้รับบริการตรงกับความคาดหวัง

จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

Morse (1958) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียด ถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมาก ก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

สมิต สัญชฌุกร (2542) ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกของผู้ใช้บริการที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งหากพิจารณาถึงความพึงพอใจของบริการว่าจะเกิดความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด ถ้าได้รับบริการต่ำกว่าความมคาดหวัง ทำให้เกิดความไม่พอใจ แต่ถ้าระดับผลของการบริการสูงกว่าความคาดหวังก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าผลที่ได้รับจากการบริการสูงกว่าความคาดหวัง ผู้ใช้ก็จะเกิดความประทับใจ ก็จะส่งผลให้กับผู้ใช้กลับไปใช้บริการซ้ำอีก

Milet (1954:4) กล่าวถึงความพึงพอใจ ในการบริการว่าเป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีแนวทางที่ใช้เป็นหลักในการบริการ มีกิจกรรมหรือกระบวนการการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ในบริการและผู้รับบริการ การบริการที่ดี สามารถตอบสนองความร้องการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในการบริการ

โดยสรุป ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวกและทางลบของบุคคลที่มีต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการ และผู้รับบริการอันจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการบริการที่ตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้โดยบุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการบริการมีผลให้ผู้ใช้บริการที่เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้แก่

1. ผลิตภัณฑ์ของบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ ถ้าเป็นการให้บริการที่ดีที่มิใช่รูปแบบธุรกิจ คือ กิจกรรมต่างๆ ที่มาจากองค์กรจากภาครัฐจัดให้

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการ ยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะช่วยของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพของงาน บริการของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป

3. สถานที่บริการในการเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อรับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่น กล่าวถึงคุณภาพการให้บริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญ ในการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการมีความคล่องตัวและสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ

การวัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะทำได้โดยการสำรวจ ซึ่งเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างหนึ่ง ที่มีรูปแบบแตกต่างกัน (พิพัฒน์ ก้องกิจกุล,2546:94) ดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยปกติแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถามหลายคำถามหรือข้อความหลากข้อความ เพื่อเป็นตัวเลือกตอบ หรือให้คะแนนตามระดับที่ได้กำหนดไว้

2. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นวิธีที่หากการสำรวจเป็นผู้ที่ผ่านการอบรมหรือมีประสบการณ์จะทำให้สามารถเก็บข้อมูลความพึงพอใจได้โดยมีประสิทธิภาพสูง ข้อได้เปรียบ คือ ผู้สำรวจจะทราบความคิดอื่นๆ ของผู้ตอบ และอาจใช้คำถามปลายเปิดเพิ่มได้

3. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล เป็นวิธีสัมภาษณ์รายตัว หรือนัดหมายเป็นทางการสามารถบันทึกหรือถามตอบแบบปากเปล่า การสัมภาษณ์ที่เป็นระบบจะต้องใช้คำถามแบบเฉพาะเจาะจงและตามลำดับ จึงจะเกิดประสิทธิผล

4. การสัมภาษณ์แบบเข้าประกบสอบถาม เป็นวิธีการที่ไม่เป็นทางการ และไม่มีการกะเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า ผู้ตอบมีความเป็นอิสระในการตอบ และผู้ถามสามารถตั้งคำถามแบบแทรกระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์

5. การสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม เป็นวิธีการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง เป็นการเชิญผู้ตอบเข้ารวมกิจกรรม ประมาณ 5–10 คนเพื่อสนทนาและเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้ตอบจะต้องมีลักษณะแตกต่างกัน ผู้ดำเนินรายการควรเป็นบุคคลภายนอกองค์กร เพื่อหลีกเลี่ยงแนวโน้มการมีอคติต่อคำตอบจากผู้ตอบในกรณีที่ผู้ตอบเป็นบุคคลภายในองค์กร

บุญเรียง ขจรศิลป์ (2528) ได้ให้ทัศนคติเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติอย่างหนึ่ง ซึ่งทัศนคติหรือเจตคติเป็นนามธรรม เป็นการแสดงออกค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทัศนคติโดยตรง แต่เราสามารถที่จะวัดทัศนคติโดยอ้อมโดยวัดจากความคิดเห็นของบุคคลที่ต้องการจะศึกษาแทน ฉะนั้นการวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตจำกัดด้วย อาจมีการคลาดเคลื่อนเกิดขึ้น ถ้าบุคคลที่จะศึกษาแสดงความคิดเห็นที่ไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของเขา ซึ่งความคลาดเคลื่อนก็ย่อมเกิดขึ้นได้ เป็นธรรมดาของการวัด ในด้านการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งในลักษณะหนึ่งลักษณะใดได้เสนอ

เทคนิคของ Likert เป็นแบบหนึ่งที่สามารถวัดสถานการณ์ต่างๆ โดยอย่างกว้างขวาง ได้แก่ การสร้างประโยคหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ที่ต้องการจะวัด โดยกำหนดหัวข้อให้เลือก ซึ่งโดยทั่วไปกำหนดไว้ 5 หัวข้อ เมื่อวัดทัศนคติในประเด็นต่างๆ ครบทุกประเด็น ก็นำคะแนนที่ได้ในแต่ละประเด็นมาหาค่าเฉลี่ยเป็นค่าทัศนคติ

2.1.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

ราชบัณฑิตสถาน (2530) ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ เช่น ให้บริการ ใช้บริการ

Gronroos (1990:27) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่ง หรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากก็ น้อย จับต้องไม่ได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องมีทุกกรณีเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการ และ/หรือ ลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้า และ/หรือ ลูกค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้เพื่อช่วยผ่อนคลายปัญหาของลูกค้า

สมชาติ กิจยรรยง (2536) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นกระบวนการของการปฏิบัติงานเพื่อผู้อื่น ดังนั้นผู้ที่จะให้บริการจึงควรจะมีคุณสมบัติที่สามารถอำนวยความสะดวกและทำตนเพื่อผู้อื่นอย่างมีความรับผิดชอบและมีความสุข

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542) กล่าวว่า การบริการเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เต็มเปี่ยมได้ด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาค

ดังนั้นอาจสรุปไว้ว่าการบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งการบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในการบริการ

2400

ลักษณะและความสำคัญของการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 6-8) กล่าวถึง ลักษณะและความสำคัญของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ ดังนี้

1. ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานรัฐ

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐเป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐหรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

2. ลักษณะของการบริการ

2.1ผู้ให้บริการและรับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ในการบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชนเฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือ การเก็บภาษีรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป

2.2 เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้นเป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ ผู้กำหนดรายละเอียดและผู้ให้บริการคือ หน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไขหรือรายละเอียดที่รัฐกำหนดเท่านั้น

2.3 มีกฎระเบียบรองรับ บริการของรัฐเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็นพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอนเงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันอาจเป็นข้อจำกัดของการบริการด้วยเช่นกัน

3. ความสำคัญของการบริการประชาชน

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540:7) กล่าวถึง โดยหลักการแล้ว การบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวพันกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะดวกของประชาชน การพัฒนาความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัย หรือสะดวกดังกล่าวนั้น หากเอกชนมีความพร้อมและสามารถจัดให้แก่ประชาชนได้ในราคาที่สมควร รัฐก็ควรให้เอกชน

ดำเนินการแต่มีงานบริการหลายประเภทที่รัฐไม่สามารถมอบให้แก่กลุ่มหนึ่งกลุ่มใดดำเนินการเอง เช่น เรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมหรือความมั่นคงของประเทศ หรือเอกชนขาดความสนใจเนื่องจากไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทน รัฐจึงต้องดำเนินการเอง อย่างไรก็ดีเนื่องจากสังคมโลกอยู่ภายใต้อิทธิพลของระบบเศรษฐกิจเสรี ดังนั้นแนวโน้มของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ขณะนี้จึงผ่อนคลายภาระงานบริการที่รัฐเป็นผู้จัดเอง แต่มอบให้ภาคเอกชนหรือภาคประชาชนเป็นผู้รับผิดชอบ หลากประเทศได้อนุญาตให้ภาคเอกชนร่วมในการบริการด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดทำหนังสือเดินทาง ตลอดจนการดูแลผู้ต้องขัง เป็นต้น

4. วิธีการบริการประชาชน ให้เกิดความประทับใจ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 : 38-44) กล่าวถึงวิธีการบริการประชาชน ให้เกิดความประทับใจเกิดความสุข ความพึงพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชมอยากรับบริการอีก ว่าเป็นความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของผู้รับบริการ ยากจะถ่ายถอนหรือเปลี่ยนแปลงได้ง่ายๆ พื้นฐานของการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจเกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่ประชาชนได้รับรู้หรือสัมผัสด้วยตนเองซึ่งจะส่งผลกระทบทั้งในแง่ดีหรือแง่ลบ วิธีการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจ มีองค์ประกอบ ดังนี้

4.1 สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชนที่สำคัญ ได้แก่ การเดินทางที่สะดวก ปลอดภัยอาคารสถานที่ของหน่วยงานบริการมีลักษณะ กว้างขวาง ปลอดโปร่งสะอาด ดูเป็นระเบียบสบายตา สถานที่รับบริการไม่คับแคบ แออัด ไม่มีกลิ่นอับ จัดแต่งบริเวณให้สวยงาม ปราศจากสิ่งปฏิกูลทางสายตา และมีที่นั่งเพียงพอ

4.2 การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ ทำให้รู้ว่าจะต้องเตรียมเอกสารใดบ้างในการรับบริการจะต้องใช้เวลารอคอยนานเท่าใด การกำหนดป้ายบอกทิศทาง ทำให้รู้ว่าหน่วยงานอยู่ที่ใด หน่วยงานบริการอะไร เป็นต้น

4.3 กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4.4 เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมาก ที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ การพูดจาและการตอบข้อซักถาม ผู้มารับบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้มาติดต่อ อย่างเต็มความสามารถโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย วาจาสุภาพ ใช้ถ้อยคำเหมาะสมกับกาลเทศะ มีการทอดเสียงเหมาะสม

ลักษณะของการบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2534:143) ได้กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของการบริการไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ ลูกค้าไม่อาจชิม เห็น รู้สึก ได้ยิน หรือดม การบริการได้ก่อนซื้อ ไม่ต้องคำนึงถึงการแจกจ่ายตัวสินค้า ไม่ต้องควบคุมสินค้าคงคลัง ไม่เคยเจอปัญหาด้านการสูญเสียสินค้าคงคลัง ดังนั้นปัญหาของการให้บริการก็อยู่ที่กิจกรรมการส่งเสริมการตลาด เช่น สื่อโฆษณา พนักงานให้บริการ ณ จุดสัมผัสบริการ จะต้องพยายามชี้ให้เห็นประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการมากกว่าตัวการบริการ รวมถึงการบอกต่อคุณภาพของงานบริการที่ใช้แล้วเกิดความพึงพอใจจนสามารถบอกต่อไปยังบุคคลที่ใกล้ชิดได้

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการเป็นการผลิตและการบริโภคในขณะเดียวกันแยกไม่ได้ เกิดข้อจำกัดด้านเวลา โดยกลยุทธ์การให้บริการ คือการกำหนดมาตราฐานด้านเวลาในการให้บริการให้รวดเร็ว เช่น การจัดลำดับก่อน - หลังของการมารับบริการ การขยายสำนักงานเพื่อเพิ่มพื้นที่การให้บริการ

3. ความไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับว่า “ผู้ให้บริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อไร ที่ไหน อย่างไร ทำให้เกิดการพยากรณ์คุณภาพของการบริการก่อนซื้อเพื่อแก้ปัญหาดังกล่าว การบริการกิจการต้องมุ่งสนใจที่ขั้นการวางแผนผลิตภัณฑ์ของโปรแกรมทางการตลาด นั้นคือกิจการจะต้องสร้างความเชื่อมั่น และชื่อเสียงให้เป็นที่รู้จักของลูกค้าให้ได้ว่า สามารถบริการได้ดีตามที่โฆษณาไว้

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perish ability) การบริการไม่สามารถผลิตเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่นๆ ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการก็จะไม่มีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือ การบริการไม่ทันหรือไม่มีลูกค้า จึงทำให้ผู้บริหารกิจการการบริการต้องพยายามเอาชนะในการวางแผนการตั้งราคาและการส่งเสริมการบริการ

องค์ประกอบของการบริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540:39) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักการพื้นฐาน คือความประทับใจที่ประชาชนได้รับจากบริการของรัฐ เกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่ประชาชนได้รับรู้รับทราบหรือได้สัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ประการต่อมาคือระบบบริการ และสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือ สิ่งที่ได้รับปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ สภาพแวดล้อมซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน

2. การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ลดความสับสนและรู้บทบาทของตน เป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการ คือ ทำให้ผู้มาติดต่อรู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและรู้วิธีการปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ

3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้บริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็วชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใสและสะดวก หมายความว่าต้องทำให้ผู้รับบริการสังเกตวิธีการบริการว่าไม่เยิ่นเย้อ ไม่เรื่องมาก มีขั้นตอนเรียบง่าย ไม่เงื่อนงำ ไม่ปล่อยให้มีการลัดคิวการผิดพลาดที่น้อยมาก เจ้าหน้าที่ให้คำตอบที่ชัดเจน ไม่โยนความผิดหรือโยนภาระให้กับผู้รับบริการฝ่ายเดียว ไม่ต้องผ่านหลายโต๊ะ มีระเบียบที่ยืดหยุ่นได้ อ่านแล้วเข้าใจหากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ก็มีผู้ช่วยเหลือ แนะนำในการดำเนินการ

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุด ในการสร้างความประทับใจ ในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่ที่บริการ

Mc Cullough(1983:73) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการส่งมอบงานบริการว่าจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency)ซึ่งเป็นหน่วยที่ทำการผลิตและมอบบริการนั้นไปสู่ผู้ใช้หรือผู้บริโภคบริการ ซึ่งความรับผิดชอบในการส่งมอบบริการขแงแต่ละหน่วยงานก็แตกต่างกันไป

2. บริการ (Service)คือ ประโยชน์ที่หน่วยงานได้ส่งมอบต่อผู้รับบริการ โดยประโยชน์และคุณค่าของการบริการเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามระดับคุณภาพของบริการ ซึ่งตัดสินด้วยต้นทุนของการจัดหาและส่งมอบบริการนั้น

3. ผู้รับบริการ (Customers) คือ ผู้ใช้บริการและผู้รับประโยชน์จากบริการ โดยผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการมีองค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ คือ พนักงานหรือหน่วยงานที่การผลิตและมอบบริการนั้นไปสู่ผู้รับบริการโดยผู้ให้บริการจะเป็นผู้ใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคคล เงินทุน อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ

2. การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการที่ถูกนำเสนอโดยฝ่ายผู้ให้บริการเพื่อให้กับฝ่ายผู้รับบริการ

3. ผู้รับบริการ คือ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของหน่วยงานนั้น โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่ได้รับผลลัพธ์ (Result) หรือผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น เนื่องจากการใช้ทรัพยากรของผู้ให้บริการภายหลังจากที่มีการรับบริการนั้น ๆ แล้วก็จะมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ที่แสดงถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งความคิดเห็นเหล่านี้จะแสดงถึงความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ

แนวคิดการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ

Millet (1954:397) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอ (Equitable Service)หมายถึงความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการต่อสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่ตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนมาก การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity and the Right Geographical Location) โดย Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความมพอใจจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์กรราชการ

พฤติกรรมการให้บริการ หมายถึง การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้กับคนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ซึ่งตามทรรศนะของประยูร กาญจนดิลก (2533: 80-82) ได้ให้ ความหมาย “บริการสาธารณะ” คล้ายกับความหมายของสินค้าสาธารณะ ว่า หมายถึง

กิจการทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของประชาชน อาจแบ่งออกได้ 2 ประเภท คือ กิจการที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจการที่ตอบสนองความต้องการในด้านความสะดวกในการดำเนินชีวิต

พฤติกรรมการให้บริการตามทัศนะ ของ Max Weber (อ้างถึง นิภา เนื่องถนอม, 2535: 13-14) เห็นว่าพฤติกรรมการให้บริการแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคล เป็นพฤติกรรมการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด กล่าวคือ ยิ่งพฤติกรรมการให้บริการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใด พฤติกรรมนั้นยิ่งมีประสิทธิภาพมากเท่านั้น ทั้งนี้ Max Weber ให้ทัศนะว่าการให้บริการโดยปราศจากความเกลียดหรืออารมณ์และไม่มีความชอบพอหรือความสนใจเป็นพิเศษ หลักการนี้มุ่งให้ปฏิบัติงานโดยไม่นำความเป็นส่วนตัวมาเกี่ยวข้อง ทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ เมื่ออยู่ในสถานที่เหมือนกัน

Good, C.V. (1973) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลว่าเป็นความสัมพันธ์ทางสังคมที่หลีกเลี่ยงไม่ให้มีอารมณ์และความเป็นญาติ เพื่อน เข้าไปเกี่ยวข้องมีการให้บริการตามระเบียบกฎเกณฑ์ที่องค์กรราชการกำหนดจะก่อให้เกิดความพึงพอในแก่ผู้รับบริการ

2.1.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

ความหมายของการรับรู้

จำเนียร ช่วงโชติ (2532) กล่าวว่า "การรับรู้ คือ การสัมผัสที่มีความหมาย (Sensation) การรับรู้เป็นการแปล หรือตีความแห่งการสัมผัสที่ได้รับ ออกเป็นสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่มีความหมายหรือที่รู้จักเข้าใจ ซึ่งในการแปลหรือตีความนี้จำเป็นที่อินทรีย์จะต้องใช้ประสบการณ์เดิมหรือความรู้เดิมหรือความชัดเจนที่เคยมีมาแต่หนหลัง ถ้าไม่มีความรู้เดิมก็ดีหรือลืมเรื่องนั้นๆ เสียแล้วก็ดี ก็จะไม่มีการรับรู้กับสิ่งเร้านั้นๆ จะมีเพียงการสัมผัสกับสิ่งเร้าเท่านั้น"

ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2535: 68) ได้ให้ความหมายโดยสรุปว่าการรับรู้ หมายถึง การที่คนได้รับสิ่งเร้าตัวกระตุ้นเข้ามาทางประสาทรับความรู้สึกทั้ง 5 คือ การมองด้วยตา ได้ยินด้วยหู การลิ้มรส การสูดกลิ่น และการสัมผัสนั้น เป็นสิ่งที่แสดง

ข้อเท็จจริงเท่านั้น แต่ถ้าหากได้มีการจัดระเบียบ และตีความข้อเท็จจริงที่ได้รับมาโดยอาศัยกลไกทางชีวภาพ ประสบการณ์ในอดีตค่านิยม ทัศนคติของเราแล้ว เราเรียกว่าเป็นความเข้าใจจากการรับรู้

สุชา จันทร์เอม (2544) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ คือการตีความหมายจากการสัมผัส (Sensation) ในการรับรู้ไม่เพียงพอแต่มองเห็น ได้ยิน หรือได้กลิ่นเท่านั้น แต่ต้องรับรู้ได้ว่าวัตถุหรือสิ่งที่รับรู้นั้นคืออะไร มีรูปร่างอย่างไร อยู่ทิศใด ไกลกว่าเรามากน้อยแค่ไหน

Schiffman and kanuk (2000) ได้กล่าวถึงการรับรู้ไว้ว่าเป็นกระบวนการของการสัมผัสเลือกสรร จัดระบบและตีความต่อสิ่งที่อยู่รอบๆ ตัวทำให้เกิดเป็นภาพที่มีความเกี่ยวโยงต่อเนื่องกันการสัมผัสกับสิ่งเร้าด้วยประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้แก่ การมอง การได้ยิน กานลิ้มรส การได้กลิ่น และการสัมผัส จะทำให้เกิดความรู้สึก และผ่านการตีความออกมาเป็นการรับรู้

จากแนวคิดข้างต้นสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง การรับรู้เป็นกระบวนการหนึ่งที่เกิดจากการที่บุคคลได้รับสิ่งเร้าที่สัมผัสมาแล้วเกิดการตีความ แปลความ โดยสมอง ซึ่งแต่ละคนจะรับรู้ได้มากน้อยแตกต่างกันอย่างไร ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยภายในของผู้รับ เช่น การจูงใจ บุคลิกท่าทางรวมถึงสรีระต่างๆ ของผู้รับรู้ การเรียนรู้ และการคาดหมายเป็นต้น หรืออาจจะเป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่ แบบของตัวกระตุ้นต่างๆ ของผู้รับรู้ด้วย

องค์ประกอบของการรับรู้

มนุษย์เรามีทางรับรู้ได้หลายทาง โดยผ่านทางประสาทสัมผัสทางใดทางหนึ่ง หรือหลายทางรวมกันและเกิดการรับรู้ขึ้น มีลักษณะเป็นกระบวนการ มีลำดับขั้นดังนี้ (กันยา สุวรรณแสง, 2538)

ขั้นแรก สิ่งเร้ามากระทบอวัยวะสัมผัสของอินทร์

ขั้นที่สอง กระแสประสาทสัมผัสวิ่งไปยังระบบประสาทส่วนกลาง ซึ่งมีศูนย์อยู่ที่สมอง

ขั้นที่สาม สมองแปลความหมายออกเป็นความรู้ความเข้าใจโดยอาศัยความรู้เดิม ประสบการณ์เดิม ความจำ เจตคติ ความต้องการ ปทัสถาน บุคลิกภาพ

William (1990: 230) อธิบายว่า กระบวนการับรู้จะเกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว โดยผ่านขั้นตอนที่สำคัญและต่อเนื่อง 3 ประการ คือ

1. การรับสิ่งเร้าจากภายนอก
2. การเลือกและการให้ความสนใจเฉพาะต่อสิ่งเร้าและได้ให้ความสนใจสิ่งอื่น
3. การแปลความหมายของสิ่งเร้าและให้ความหมายของสิ่งเร้า

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

Andrew (1994) กล่าวว่าคนเราจะกระทำสิ่งต่างๆ ตามพื้นฐานของการรับรู้ 3 ด้าน คือ

1. ลักษณะของบุคคลที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ ได้แก่ ลักษณะทางร่างกาย พื้นฐานทางครอบครัว อิทธิพลทางวัฒนธรรม บุคลิกภาพ ประสบการณ์จากอดีตของบุคคล

2. การเกิดขึ้นของอุปสรรคที่เป็นปัญหาต่อการรับรู้ ได้แก่ การเลือกรับรู้ การปฏิเสธการปกป้องการรับรู้

3. ระดับของการรับรู้สิ่งต่างๆ เป็นไปในทางเดียวกัน ได้แก่ การรับรู้ตรงกันการรับรู้สอดคล้องกัน

กระบวนการรับรู้จะต้องประกอบด้วยสิ่งเร้า ซึ่งจะไปกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัสให้เกิดการทำงานขึ้น และเกิดการตีความจากการสัมผัส โดยแต่ละคนอาจจะแปลความหรือตีความสิ่งต่างๆ แตกต่างกันออกไป แม้ว่าจะเป็นสิ่งเร้าเดียวกัน ทั้งนี้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ด้วย ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์และ ชัยยศ สันติวงษ์ (2535) ได้ให้คำอธิบายโดยสรุปว่าสิ่งที่จะทำให้ความเข้าใจการรับรู้ของแต่ละคนแตกต่างกันไป เนื่องจากสาเหตุ 2 ประการ คือ

ประการแรก ปัจจัยที่เรียกความสนใจจากภายนอก คือ แบบของตัวกระตุ้นต่างๆ ที่สามารถดึงดูดความสนใจได้แตกต่างกัน เช่น ความเข้ม เป็นต้น

ประการที่สอง ปัจจัยที่เรียกความสนใจจากภายในของผู้รับรู้ โดยสามารถแยกออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ คือ

1. การจูงใจ สิ่งจูงใจในตัวคนจะเป็นตัวกำหนดให้คนเลือกการรับรู้ หรือให้ความสนใจเฉพาะในสิ่งที่ตรงกันกับสิ่งจูงใจที่อยู่ในตัวเรา

2. บุคลิกท่าทาง เป็นตัวกำหนดตัวหนึ่งที่จะทำให้บุคคลนั้นเลือกที่จะรับรู้บางสิ่งบางอย่างที่สอดคล้องกับบุคลิกท่าทางของเขา

3. การเรียนรู้ คนเราเมื่อได้เรียนรู้สิ่งใดมาก็มักจะเลือกรับรู้ในสิ่งนั้น ถึงแม้ว่าบางครั้งข้อมูลอาจไม่เพียงพอ แต่ผลจากการเรียนรู้สามารถทำให้บุคคลนั้นๆ สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้อง

4. การคาดหมาย คนเราจะรับรู้ในสิ่งที่ตนอยากรู้ กล่าวคือ จะรับรู้ในสิ่งที่ตนได้คาดหมายเอาไว้เท่านั้น

การเปิดรับสื่อ

Klapper (อ้างถึงใน ปรมะสตะเวทิน, 2526) ได้กล่าวถึงทฤษฎีเกี่ยวกับกระบวนการในการเลือกรับสาร (Selective Exposure) ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 3 ขั้น ดังนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) หมายถึง แนวโน้มที่ผู้รับสารจะเลือกสนใจ หรือ เปิดรับข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเห็น ความสนใจที่มีอยู่เดิม และพยายามหลีกเลี่ยงข่าวสารที่ไม่สอดคล้องกับทัศนคติ และความคิดเห็นเดิมของตน ทั้งนี้เพราะการได้รับข่าวสารที่ได้สอดคล้องกับความรู้ ความเข้าใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิม ก็จะก่อให้เกิดภาวะความไม่สมดุลทางจิตใจที่เรียกว่า “Cognitive Dissonance” ซึ่งบุคคลอาจลดภาวะความไม่สมดุลนี้ได้ โดยการเปลี่ยนทัศนคติ ความรู้หรือพฤติกรรมการแสดงออก หรือเลือกสรรเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับความคิดเดิมของตน

2. การเลือกรับรู้ (Selective Perception) เมื่อบุคคลเลือกเปิดรับข่าวารจากแหล่งใดแหล่งหนึ่งแล้ว ผู้รับสารจะเลือกรับรู้หรือเลือกตีความหมายของสารนั้นตามทัศนคติ ความเชื่อ ประสบการณ์ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะร่างกาย หรือสภาวะอารมณ์ในขณะนั้น เป็นต้น ดังนั้น ผู้รับสารจะตีความผิดพลาด หรือบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางที่ตนเองพึงพอใจให้สอดคล้องกับความคิดเห็น ความสนใจ หรือทัศนคติที่มีอยู่เดิม

3. การเลือกจดจำ (Selective Retention) เป็นแนวโน้มในการเลือกจดจำข่าวสารเฉพาะส่วนที่ตรงกับความในใจ ความต้องการ ทัศนคติของตนเองและมักจะลืมในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ เรื่องที่ขัดแย้งหรือเรื่องที่ค้านกับความคิดเห็นของตนเอง ดังนั้น การเลือกจดจำเนื้อหาของสารที่ได้รับ จึงเป็นการช่วยเสริมทัศนคติ หรือความเชื่อเพิ่มของผู้รับสารให้มีความมั่นคงยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงยากขึ้นกล่าวคือ ความพร้อมที่จะจดจำสาระของผู้รับสาร

จึงมักเกิดขึ้นกับคนที่พร้อมจะเข้าใจ และพร้อมที่จะลืมสำหรับคนที่ไม่พร้อมจะเข้าใจ ดังนั้น กระบวนการเลือกสรรของมนุษย์จึงเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสาร ในการรับรู้ของมนุษย์เรา

ความหมายของข่าวสาร

กิตติมา สุรสนธิ (2541) กล่าวว่า ข่าวสารคือชื่อชุดของข้อสรุปที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่ทำให้มีประโยชน์เพื่อการตัดสินใจและแก้ปัญหาข้อมูลที่ถูกแปลความหมายแล้ว และตอบสนองความต้องการของผู้จัดการ ความรู้ที่เป็นประโยชน์ซึ่งได้มาจากข้อมูล ข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการตัดสินใจผลลัพย์ เพื่อข้อมูลได้ถูกจัดระเบียบและวิเคราะห์ในแง่ที่มีความหมาย ข้อมูลซึ่งได้ถูกประมวลผลแล้วให้อยู่ในรูปและให้อยู่ในรูปและที่มีความหมายต่อผู้รับและมีคุณค่าจริงหรือคิดว่ามีคุณค่าต่อการทำอะไรหรือการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจในปัจจุบันหรืออนาคต ข้อมูลซึ่งมีรูปแบบหรือเนื้อหาที่เหมาะสมกับการใช้บางอย่าง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วหรือข้อมูลที่มีความหมายข้อเท็จจริงที่ถูกนำเสนอทำให้สามารถทำอะไรได้ มีฐานทางธุรกิจ แปรรูปจากข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล และถูกจัดให้อยู่ในรูปที่มีความหมาย และเป็นประโยชน์ได้เป็นข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงโดยการนำข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัว ขึ้นไปที่มีความหมายเกี่ยวข้องมาจัดกระทำ หรือประมวลผลเพื่อให้มีความหมายหรือมีคุณค่าเพิ่มขึ้นตามวัตถุประสงค์การใช้

สรุปได้ว่า ข่าวสารมีลักษณะดังต่อไปนี้คือ ข้อมูล ข้อสรุป ข้อเท็จจริง ผลลัพย์ที่ผ่านการประมวลผล ที่ผ่านการวิเคราะห์ ถูกจัดระเบียบอยู่ในรูปแบบที่มีความหมายเหมาะสมกับการใช้ สามารถทำอะไรเพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจและแก้ปัญหา การมีข่าวสารเปรียบเสมือนมีปัญหา ข่าวสารให้ปัญญาระบบสารสนเทศ (IS) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (MIS) วิธีการที่มีลักษณะบูรณาการเพื่อจัดหาข้อมูลที่แปลความหมายแล้วและเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน จะช่วยในการตัดสินใจ

การสื่อสารและสื่อ

ความหมายของการสื่อสาร

ปริญ ลักษิตานนท์ (2544) ได้ให้ความหมาย การสื่อสาร หมายถึงกระบวนการในการถ่ายทอดความคิด เพื่อให้เกิดความคิดร่วมกัน และแสดงพฤติกรรมตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

ถวิล ธาราโภชน์ และ ศรัณฑ์ ดำริสุข (2543) ได้ให้ความหมาย การสื่อสาร คือ การส่งข่าวสารข้อเท็จจริง ความคิดเห็นอารมณ์ จากคนหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหลายคน เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน

ณรงค์ สมพงษ์ (2543) ได้ให้ความหมาย การสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการส่งหรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด และทัศนคติจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง

จากความหมายของการสื่อสารข้างต้นสรุปได้ว่าการสื่อสาร หมายถึง กระบวนการในการส่งหรือแลกเปลี่ยนข่าวสาร ความคิด และทัศนคติจากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่งหรือหลายคน เพื่อให้เกิดความคิดและเข้าใจร่วมกัน ตามวัตถุประสงค์ของผู้ส่งสาร

ประเภทการสื่อสาร

พัชนี เชยจรรยา และคณะ (2541) การสื่อสารสามารถจำแนกเป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. การสื่อสารภายในตัวบุคคลเป็นการสื่อสารของบุคคลเดียวกันและเป็นการสื่อสารที่เกิดขึ้นภายในตัวของบุคคลเดียว มีคนจำนวนเพียงคนเดียวที่กระทำหน้าที่ในการสื่อสาร คือ เป็นทั้งผู้ส่งสารและรับสาร

2. การสื่อสารระหว่างบุคคล ประกอบด้วยบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำการสื่อกสารในลักษณะทั้งผู้ส่งสารและผู้รับสารแลกเปลี่ยนกันได้โดยตรง เป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว การสื่อสารระหว่างบุคคลนี้บางครั้งผู้ส่งสารและผู้รับก็ไม่ได้ทำการสื่อสารแบบเผชิญหน้ากัน เช่น การพูดคุยโทรศัพท์ เป็นต้น

3. การสื่อสารกลุ่มใหญ่ เป็นการสื่อสารที่ประกอบด้วยคนจำนวนมากมารวมกัน เช่น การอภิปรายในหอประชุม การสอนที่มีผู้เรียนจำนวนมาก

4. การสื่อสารในองค์กร เป็นการสื่อสารระหว่างผู้ที่เป็นสมาชิกขององค์กรหรือหน่วยงานที่เป็นทางการ ซึ่งจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์ นโยบาย มีการจัดองค์การ เพื่อปฏิบัติภารกิจองค์การหรือหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยปกติการสื่อสารในองค์การจะประกอบด้วยการสื่อสารกับคนจำนวนมากที่อยู่กระจัดกระจายตาที่ต่างๆได้

องค์ประกอบของการสื่อสาร

Berlo (อ้างถึงใน เกศินี จุฑาวิจิตร, 2542) การสื่อสารจะประสบประสิทธิผลหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับประสิทธิ์ภาพขององค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

1. ผู้ส่งสารปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้ส่งสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม

2. สาร ปัจจัยของสาร ประกอบด้วย รหัส เนื้อหา และการจัดเรียงลำดับสาร

3. สื่อ คือ ช่องทางที่จะนำสารไปสู่ประสาทรับความรู้สึก ได้แก่ การเห็น การได้ยิน การสัมผัส การได้กลิ่น และการลิ้มรส

4. ผู้รับสารปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับผู้รับสาร ได้แก่ ทักษะในการสื่อสาร ทัศนคติ ความรู้ ระบบสังคมและวัฒนธรรม

ในการส่งและรับข่าวสารของผู้ส่งสารและผู้รับสารนั้น แหล่งข่าวสารกับผู้เข้ารหัสสาร อาจรวมอยู่ในตัวบุคคลเดียวกัน เรียกว่า ผู้ส่งสาร (Source)และผู้ถอดรหัสสารกับผู้รับสาร อาจรวมเรียกว่าผู้รับสาร (Receiver)

ทัศนคติของผู้รับสาร

กิติมา สุรสนธิ (2541) กล่าวว่า ทัศนคติของผู้รับสารมีผลต่อความสำเร็จ ดังนี้

1. ทัศนคติต่อตนเอง (Attitude toward Self) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับสารเองในการสื่อสาร ซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ ความรู้สึกในทางที่ดีเป็นความรู้สึกในสะสมมากจาประสบการณ์ที่สำเร็จในชีวิต ซึ่งมีผลต่อบุคลิกภาพของบุคคล

2. ทัศนคติต่อเนื้อหาของสาร (Attitude toward Matters) หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับสารที่มีต่อเนื้อหาสาระซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีก็ได้ บุคคลมักเลือกรับ

ข้อมูลข่าวสารตามที่ตนเองสนใจ และเป็นเนื้อหาข่าวสารที่ตนเองชอบตรงตามทัศนคติเกี่ยวกับเรื่องนั้นๆ ที่ผู้รับสารที่อยู่และมักปฏิเสธ ไม่สนใจต่อเนื้อหาของสารที่ตนไม่สนใจ ไม่ชอบหรือไม่ตรงตามทัศนคติเดิมของตน

3. ทัศนคติต่อผู้ส่งสาร (Attitude toward Sender)หมายถึง ความรู้สึกในทางที่ดีหรือไม่ดีต่อผู้ส่งสารของผู้รับสาร ซึ่งส่วนใหญ่บุคคลมักมีความประทับใจ ชื่นชมต่อผู้ส่งสารในด้านต่างๆ ทำให้ผู้รับสารมักมีแนวโน้มที่จะประเมินผู้ส่งสารก่อนว่าเป็นใคร สังกัดอยู่หน่วยงานใด เป็นต้น ความรู้สึกเหล่านี้ทำให้ผู้รับสารมีความสนใจ มีความกระตือรือร้นในการที่จะรับข่าวสารจากผู้รับสาร หากผู้รับสารมีความรู้สึกไม่ดีต่อผู้ส่งสาร ผู้รับสารก็จะไม่สนใจหลีกเลี่ยงที่จะรับข่าวสารจากผู้ส่งสารซึ่งทำให้การสื่อสารอาจไม่เกิดขึ้นหรือไม่ประสบผลสำเร็จ

ประเภทของสื่อ

กาญจนา แก้วเทพ (2547) ได้แบ่งประเภทของสื่อไว้ 3 ประเภท คือ

1. สื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่การเกษตร เจ้าหน้าที่ส่งเสริม พนักงานสินเชื่อธนาคารเพื่อเกษตรและสหกรณ์ เจ้าของร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

2. สื่อมวลชน โดยส่วนใหญ่มักจะศึกษาสื่อหลักๆ 3 ประเภท คือ วิทยุ โทรทัศน์และหนังสือพิมพ์

3. สื่อเฉพาะกิจ มีมากมายหลายประเภท เช่น เอกสาร สิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ แผ่นป้าย โฆษณา แผ่นปลิว สติกเกอร์ หอกระจายข่าว เสียงตามสาย การฉายภาพยนต์เฉพาะเรื่อง นิทรรศการ เป็นต้น

โดยสรุปจากการศึกษาข้างต้น การรับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การนำข้อมูลข้อเท็จจริง มาวิเคราะห์เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้จำแนกประเภทของสื่อไว้ 3 ประเภท คือ สื่อบุคคล สื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจ

2.1.4 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

Holloway (1951: 101-103) และนิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดให้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Clarke (1957: 87-89) นิยามว่า การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

Montagu (1984: 574) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยบริการราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

ประทาน คงฤทธิศึกษากร (2524) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผล สืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

อุทัย หิรัญโต (2523) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างโดยดำเนินการกันเอง เพื่อบำบัดความต้องการของตนเอง การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐหาได้ไม่เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นสิ่งที่รัฐทำให้เกิดขึ้น

จากนิยามต่างๆ ข้างต้นสามารถสรุปหลักการปกครองท้องถิ่นได้ให้สาระสำคัญดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร,2539)

1. การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยจัดเป็นกรุงเทพมหานคร เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2. หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใด จึงเหมาะสม

3. หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้ 2 ประเภท คือ

3.1 หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

3.2 สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่นคือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

3.3 มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่น จัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์การฝ่ายบริหารและองค์การฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือในแบบมหานครคือ กรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539:26) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่นไว้ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ ต้องต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัด ภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้นหากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ ก็สามารถมีรายได้มีเงินงบประมาณของตนเพียงพอ ที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้ จึงเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลได้เป็นอย่างมาก การแบ่งเบานี้เป็นการแบ่งเบาทั้งในด้านการเงินตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องที่ ย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียว อาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชน ในท้องถิ่นเป็นผู้บริการเท่านั้นจึงสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้

3. เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาล ที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

4. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองไม่ว่าจะโดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติของหน่วยการปกครองท้องถิ่นก็ตาม การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจึงสามารถสรุปได้ ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองประชาธิปไตย (Basic Democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวพันกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบและหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด (ชูศักดิ์ เที่ยงตรง, 2518: 6-7) โดยประชาชนจะมีโอกาสเลือกตั้งฝ่ายนิติบัญญัติ ฝ่ายบริหาร การเลือกตั้งจะเป็นการฝึกฝน ให้ประชาชนใช้ดุลพินิจเลือกผู้แทนที่เหมาะสมสำหรับผู้ที่ได้รับเลือกตั้งเข้าไปบริหารกิจการของท้องถิ่น นับได้ว่าเป็นผู้นำในท้องถิ่นจะได้ใช้ความรู้ความสามารถบริหารท้องถิ่น เกิดความคุ้นเคยมีความชำนิชำนาญในการใช้สิทธิและหน้าที่จองพลเมือง ซึ่งจะนำไปสู่การมีส่วนร่วมทางการเมืองในระดับชาติต่อไป

2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง (Self Government)หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื้องบน การปกครองตนเองคือ การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่น โดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องฟังเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยต่างๆ เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนออกเสียงประชามติ (Referendum) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนรับรู้ถึงอุปสรรคปัญหาและช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน (อนันต์ อนันตกูล, 2521: 6-7)

นอกจากนี้ การปกครองตนเองในรูปของการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริงหรือการประจายอำนาจไปในระดับต่ำสุดคือ รากหญ้า (Grass roots) ซึ่งเป็นฐานเสริมสร้างความสำคัญ

ยิ่งของการพัฒนาระบบการเมืองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ความล้มเหลวของระบอบประชาธิปไตยมีหลายองค์ประกอบ แต่องค์ประกอบสำคัญยิ่งยวดอันหนึ่ง ก็คือการขาดรากฐานในท้องถิ่น (ลิขิต ธีรเวคิน, 2528:3)

3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักการสำคัญของการกระจายอำนาจ การปกครองท้องถิ่นมีขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลเนื่องจากความจำเป็นบางประการ ดังนี้ (ชูวงษ์ ฉายะบุตร, 2539: 28-29)

3.1 ภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเห็นได้จากงบประมาณที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีตามความเจริญเติบโตของบ้านเมือง

3.2 รัฐบาลมิอาจจะดำเนินการในการสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง เพราะแต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน การแก้ปัญหาหรือจัดการบริการโครงการในท้องถิ่นโดยรูปแบบที่เหมือนกัน ย่อมไม่บังเกิดผลสูงสุด ท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาและเข้าใจปัญหาได้ดีกว่าผู้ซึ่งไม่อยู่ในท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นผู้ที่เหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด

3.3 กิจกรรมบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่นนั้น ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่นและไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่น ดำเนินการดังกล่าวเอง

ดังนั้น หากไม่มีหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลจะต้องรับภาระดำเนินการทุกอย่างและไม่แน่ว่าจะสนองความต้องการของท้องถิ่นทุกจุดหรือไม่ รวมทั้งจะต้องดำเนินการเฉพาะท้องถิ่นนั้นๆ ไม่เกี่ยวพันกับท้องถิ่นอื่น หากได้จัดให้มีการปกครองท้องถิ่น เพื่อดำเนินการเองแล้ว ภาระของรัฐบาลก็จะผ่อนคลายไป รัฐบาลจะมีหน้าที่เพียงแต่ควบคุม ดูแลเท่าที่จำเป็นเท่านั้น เพื่อให้ท้องถิ่นมีมาตรฐานในการดำเนินงานยิ่งขึ้น การแบ่งเบาภาระทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญหรือกิจกรรมใหญ่ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม ความคับคั่งของภาระหน้าที่ต่างๆ ที่รวมอยู่ส่วนกลางจะลดน้อยลง ความคล่องตัวในการดำเนินงานของส่วนกลางจะมีมากขึ้น

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร

ประชาชน ความต้องการและปัญหาย่อมต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนก็ต้องเป็นผู้ที่รู้ถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนเป็นอย่างดี การบริหารจึงจะเป็นไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ไม่ต้องเสียเวลาเสนอเรื่องขออนุมัติ ไปยังส่วนเหนือขึ้นไป ท้องถิ่นจะบริหารงานให้เสร็จสิ้นลงภายในท้องถิ่นนั่นเอง ไม่ต้องสิ้นเปลืองเวลาและค่าใช้จ่ายโดยไม่จำเป็น

5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคตผู้นำหน่วยการปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การได้รับเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย ในประเทศไทยผู้นำทางการเมืองที่มีชื่อเสียง เช่น นายทองหยด จิตตะวีระ, นายสุรินทร์ เทพกาญจนา เป็นต้น ล้วนแต่มีผลงานจากการเป็นนายกเทศมนตรี หรือผู้บริหารท้องถิ่นมาก่อน จนสามารถประสบความสำเร็จเป็นนักการเมืองที่มีชื่อเสียงในระดับชาติ (วิญญู อังคณารักษ์, 2518:98)

6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท แบบพึ่งตนเอง การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม การดำเนินงานพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบท ที่ผ่านมายังมีอุปสรรคสำคัญประการหนึ่ง คือ การมีส่วนร่วมจากประชาชนในท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ซึ่งการพัฒนาชนบทที่สัมฤทธิ์ผลนั้น จะต้องมาจากการริเริ่มช่วยตนเองของท้องถิ่น ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมแรงกัน โดยอาศัยโครงการสร้างความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง ซึ่งต้องมาจากการกระจายอำนาจอย่างแท้จริง มิเช่นนั้นแล้วการพัมนาชนบทจะเป็นลักษณะ “หยิบยื่นยัดใส่ หรือกึ่งหยิบยื่นยัดใส่” เกิดความคาดหวังทุกปีจะมี “ลาภลอย” แทนที่จะเป็นผลดีต่อท้องถิ่นกลับสร้างลักษณะการพัฒนาแบบพึ่งพา ไม่ยอมช่วยตนเอง อันเป็นผลทางลบต่อการพัฒนาพื้นฐานระบอบประชาธิปไตย (ลิขิต ธีระเวคิน, 2528:3-4) ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงจะทำให้เกิดลักษณะการพึ่งพาตนเอง ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการพัฒนาชนบทอย่างยิ่ง

2.2 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุทิตย์ กุลสอน (2550)ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านการให้บริการเท่าเทียมกัน ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าการเปรียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยภาพรวมเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มอาชีพ พบว่า กลุ่มอาชีพมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มอาชีพรับราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง และกลุ่มอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัวมีระดับความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มอาชีพเกษตรกรหรือรับจ้าง

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า สถานที่บริการในการเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อรับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 39) ที่กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักการพื้นฐาน คือความประทับใจที่ประชาชนได้รับจากบริการของรัฐเกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่ประชาชนได้รับรู้รับทราบหรือได้สัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก

นุชลดา วงศ์จันทร์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจาก

0222115

ค่าเฉลี่ยมากไปน้อยตามลำดับคือ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมและแนะนำการบริการ

อัญชลีเหล่าธิติพงศ์ (2524) ศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานครพบว่าผู้ใช้บริการมีความพอใจในการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขผู้ใช้บริการส่วนใหญ่รู้จักศูนย์บริการสาธารณสุขเนื่องจากศูนย์ฯอยู่ใกล้บ้านจึงสะดวกประหยัดเวลาอีกทั้งค่าบริการไม่แพงส่วนความคิดเห็นต่อการปฏิบัติงานของแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่นั้นผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่าแพทย์พยาบาลและเจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ให้คำแนะนำและอธิบายข้อสงสัยให้ทราบเสมอ

สุดจิตจันทรประทิน (2524) ศึกษาเรื่องการศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานครและได้ตั้งสมมติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขตไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควรเพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงานประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการและการบริหารงานของเขตพบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และยังพบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้าซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คนและประชาชน 800 คนต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่าแม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิมแต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าจะต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่จะต้องมีอัธยาศัยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่การบริหารงานของเขตโดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์และในส่วนความคิดเห็นของข้าราชการพบเช่นกันว่าถ้าต้องการให้การบริการแก่ประชาชนของเขตดีขึ้นไม่เพียงแต่ปรับปรุงที่ตัวข้าราชการและการบริหารงานของเขตเท่านั้นแต่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

ศูนย์สนเทศและหอสมุด
มหาวิทยาลัยธรรศาสตร์

2.3 ข้อมูลเทศบาลนครปากเกร็ด

ประวัติและความเป็นมา

เทศบาลนครปากเกร็ดได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากเทศบาลเมืองปากเกร็ดเป็นเทศบาลนครปากเกร็ด โดยศักยภาพของเมืองปากเกร็ดนั้นมีความพร้อมเพียงพอในการที่จะเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครได้ ประกอบกับกระแสนโยบายในการกระจายอำนาจและการยกฐานะสุขาภิบาลทั่วประเทศเป็นเทศบาลตำบล คณะผู้บริหารเทศบาลเมืองปากเกร็ด จึงได้พิจารณาเปลี่ยนแปลงฐานะของเทศบาลเมืองปากเกร็ดอีกครั้ง เป็นเทศบาลนครปากเกร็ด นับว่าจังหวัดนนทบุรีเป็นจังหวัดเดียวในประเทศที่มี เทศบาลนครถึง 2 แห่ง อันแสดงให้เห็นถึงความพร้อมขององค์กร ในการเห็นถึงความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เป็นหน่วยงานซึ่งใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จะได้บริหารงานเพื่อประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพเทศบาลเมืองปากเกร็ดเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครปากเกร็ด ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับ กฤษฎีกา เล่มที่ 117 ตอนที่ 10 ก ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2543 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 เมษายน 2543 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน

สภาพทางภูมิศาสตร์

เทศบาลนครปากเกร็ด ตั้งอยู่ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในส่วนฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา ระยะทางห่างจากจังหวัดนนทบุรี ประมาณ10 กิโลเมตร ทำเลที่ตั้งเป็นปริมณฑล ติดกับกรุงเทพมหานคร

อาณาเขตและพื้นที่

อาณาเขตติดต่อครอบคลุมพื้นที่ตำบลปากเกร็ด ตำบลบางพูด ตำบลบ้านใหม่ ตำบลบางตลาด และตำบลคลองเกลือ รวม 5 ตำบล 34 หมู่บ้าน มีพื้นที่ทั้งหมด 36.04 ตารางกิโลเมตร หรือ 22,525 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อ อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ทิศใต้ ติดต่อ เทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

ทิศตะวันออก ติดต่อ เขตดอนเมือง กรุงเทพมหานคร

ทิศตะวันตก ติดต่อ แม่น้ำเจ้าพระยา (ตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด)

เทศบาลนครปากเกร็ด ปกครองพื้นที่ 36.04 ตร.กม. ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบล 34 หมู่บ้าน

ภาพที่ 2.1 แสดงอาณาเขตของเทศบาลนครปากเกร็ด

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยา เหมาะแก่การเกษตร เช่น การทำสวนผลไม้ ผลไม้ที่ลือชื่อ คือ ทุเรียน ส้มโอ มังคุด กล้วยน้ำว้า แต่เนื่องจากเทศบาลนครปากเกร็ดมีความเจริญ มีอาณาเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานคร มีเส้นทางการคมนาคมที่สะดวก สามารถเดินทางได้ทั้งทางบกและทางน้ำ พื้นที่เกือบทั้งหมดจึงแปรสภาพจากการเกษตรไปเป็นการจัดสรรที่ดินเพื่อการอยู่อาศัย อาคารพาณิชย์ประกอบธุรกิจ และการลงทุน โดยเฉพาะกิจการบ้านจัดสรรและอาคารสูง สภาพภูมิประเทศส่วนใหญ่ยังคงมีคลองสาธารณะเชื่อมต่อ ในพื้นที่หลายสายและเป็นจุดระบายน้ำจากพื้นที่ลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยา และจากการที่มีพื้นที่เป็นที่ลุ่มจึงทำให้ประสบปัญหาน้ำท่วมในช่วงฤดูฝนและฤดูน้ำหลาก คลองสายหลักที่ระบายน้ำจากฝั่งตะวันออกลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยา มี 10 สาย

ลักษณะภูมิอากาศ สภาพภูมิอากาศ

จัดได้ว่าเป็นบริเวณที่ชุ่มชื้น มีฝนตกในฤดูฝน และมักจะเกิดอุทกภัยอยู่เสมอ ในฤดูแล้งสภาพของพื้นที่ไม่แห้งแล้ง เพราะพื้นที่อุดมสมบูรณ์ไปด้วยไม้ยืนต้น ทำให้สามารถเก็บความชุ่มชื้นได้ตลอดไป อุณหภูมิโดยเฉลี่ยตลอดทั้งปี อยู่ในระหว่าง 25 -35 องศาเซลเซียส

ข้อมูลสภาพทางเศรษฐกิจ

การเกษตรกรรม เนื่องจากสภาพภูมิประเทศในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดโดยทั่วไปแล้วพื้นที่เป็นที่ ราบลุ่ม มีแม่น้ำสายใหญ่ตัดผ่าน (แม่น้ำเจ้าพระยา) และคลองหลายสายเชื่อมโยงกัน ทั้งยังได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมจึงทำให้มีน้ำอุดมสมบูรณ์ เหมาะในการที่จะประกอบอาชีพในการเพาะปลูก เช่น การทำนา ซึ่งประชาชนบางส่วนในเขตจังหวัดนนทบุรี ยังสามารถทำนาได้ปีละ 2 ครั้ง คือ นาปีและนาปรัง เนื่องจากพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มดินดี การทำสวนผลไม้ที่สำคัญ ได้แก่ ทุเรียน มะม่วง มะพร้าว มะนาว ส้มโอ ฯลฯ นอกจากการทำสวนผลไม้แล้ว ก็ยังมีการทำสวนไม้ดอกไม้ประดับ ซึ่งในปัจจุบัน มีการเพาะพันธ์ไม้ดอก ไม้ประดับที่ทำกันมาก ได้แก่ กุหลาบ เยอบิร่า เบญจมาศ เฟื่องฟ้า มะลิ หน้าวัว เข็ม โกศล และว่านชนิดต่างๆ แต่พื้นที่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดยังมีเพียงการทำสวนอยู่เฉพาะบริเวณริมแม่น้ำเจ้าพระยาช่วงถนนสุขาประชาสรรค์ 2 เท่านั้น

การอุตสาหกรรม มีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้นประมาณ 245 แห่ง ที่สำคัญ ได้แก่ โรงงานอุตสาหกรรมประเภททอผ้า และตัดเย็บเสื้อผ้า เครื่องอิเลคโทรนิค ไม้อัด ไม้แปรรูป กระดาษ โรงงานผลิตอาหารและโรงสีข้าว เป็นต้น ประเภทของโรงงาน แบ่งเป็น

1. โรงงานขนาดเล็ก จำนวน 161 โรงงาน
2. โรงงานขนาดกลาง จำนวน 53 โรงงาน
3. โรงงานขนาดใหญ่ จำนวน 31 โรงงาน

นอกจากนั้นยังมีข้อมูลทางเศรษฐกิจที่สำคัญ คือ ตลาดสด จำนวน 4 แห่ง ห้างสรรพสินค้า จำนวน 3 แห่ง โรงแรม จำนวน 5 แห่ง โรงรับจำนำ จำนวน 2 แห่ง ร้านอาหาร จำนวน 931 แห่ง

การปศุสัตว์ มีการเลี้ยงโคนม โคเนื้อ ในเขตตำบลบางตลาดเป็นส่วนใหญ่

การประมง มีการเลี้ยงปลา แต่เป็นจำนวนน้อย ส่วนใหญ่จะเลี้ยงปลาในร่องสวน ปลาที่นิยมเพาะเลี้ยงกัน ได้แก่ ปลานิล ปลาตะเพียน ปลายี่สก ปลาสวาย ส่วนกุ้งนั้นมีการเลี้ยงกันน้อยมาก

การธนาคาร ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีธนาคารทั้งหมด 13 ธนาคาร ได้แก่ - ธนาคารออมสิน - ธนาคารกสิกรไทย จำกัด - ธนาคารนครหลวงไทย จำกัด - ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด - ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด - ธนาคารกรุงไทย จำกัด - ธนาคารกรุงเทพ จำกัด - ธนาคารทหารไทยจำกัด - ธนาคารศรีนคร จำกัด - ธนาคารดีบีเอสไทยทนุ จำกัด - ธนาคารอาคารสงเคราะห์ - ธนาคารสแตนดาร์ดชาร์ตเตอร์ นครธน – ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

1.3.2 ข้อมูลสภาพทางสังคม

สภาพทางสังคมในเขตเทศบาล เป็นลักษณะการอพยพมาจากถิ่นอื่น เพื่ออยู่อาศัย และประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่เป็นครอบครัวเดี่ยว มีความพร้อมทางสถานศึกษาในเขตพื้นที่ในระดับสูง

1.3.2.1ประชากรและการเคลื่อนย้าย ปัจจุบันในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ณ วันที่ 1 เดือน เมษายน พ.ศ. 2553 มีประชากรทั้งสิ้น 177,556 คน เป็นเพศชาย 83,059 คน เพศหญิง 94,497 คน ความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ยต่อพื้นที่ของเทศบาล เท่ากับ 4,926 คนต่อตารางกิโลเมตร

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรของเทศบาลนครปากเกร็ดแยกตามเพศ

:: ตำบล ::	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
ตำบลปากเกร็ด	16,920	19,382	36,302
ตำบลบางพูด	26,710	31,109	57,819
ตำบลบ้านใหม่	12,296	13,913	26,209
ตำบลบางตลาด	23,086	25,402	48,488
ตำบลคลองเกลือ	4,047	4,691	8,738
รวมทั้งสิ้น	**83,059**	**94,497**	**177,556**

(ข้อมูล ณ วันที่ 1 เมษายน 2553)

1.3.2.2 การศึกษา ในปัจจุบันเทศบาลยังไม่มีโรงเรียนเป็นของเทศบาลเอง แต่มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 1 ศูนย์ และมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่รับถ่ายโอนจากสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ 8 ศูนย์ รับถ่ายโอนจากกรมการศาสนา 1 แห่ง และจัดตั้งเพิ่มในโรงเรียน 1 แห่ง รวมทั้งสิ้น 11 แห่ง

1.3.2.3 การศาสนา มีวัด 15 แห่ง โบสถ์ 2 แห่ง มัสยิด 2 แห่ง

1.3.2.4 สถานที่พักผ่อน มีสวนสาธารณะ 1 แห่ง คือ สวนสมเด็จพระศรีฯ

1.3.2.5 การสาธารณสุข ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด สามารถแยกได้ดังนี้

1. โรงพยาบาลของรัฐ 2 แห่ง

2. โรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง

3. สถานีอนามัยในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข 7 แห่ง

4. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครปากเกร็ด 2 แห่ง สำหรับการบริการด้านของเทศบาลนอกเหนือจากการรักษาพยาบาล คือ

1) งานอนามัยแม่และเด็ก

2) งานส่งเสริมสุขภาพ

3) งานควบคุมและป้องกันโรคติดต่อ

4) งานโรงฆ่าสัตว์

5) งานสุขาภิบาลรักษาความสะอาด

1.3.3 การบริหารงานเทศบาลนครปากเกร็ดตามพ.ร.บ. เทศบาลพ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มีลักษณะที่สำคัญ คือ

1.3.3.1 ฝ่ายบริหารคือคณะผู้บริหารงาน ประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คน (มาจากการเลือกตั้งโดยตรง) และรองนายกเทศมนตรี 4 คนอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

1.3.3.2 ฝ่ายนิติบัญญัติ คือสภาเทศบาลประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งจำนวน 24 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

ในส่วนของราชการประจำผู้บังคับบัญชาสูงสุดคือปลัดเทศบาล (นักบริหารงานเทศบาลระดับ 9)

การบริหารงานของเทศบาลเป็นไปตามอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการประชาชนตามบทบัญญัติแห่งกฎหมายกฎข้อบังคับระเบียบหรือคำสั่งที่กำหนดไว้ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามมาตรา 53 แห่งพ.ร.บ. เทศบาล 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 และตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพ.ศ. 2546

1.3.4 เทศบาลนครปากเกร็ดมีหน่วยงานต่าง ๆที่รับผิดชอบและให้บริการแก่ประชาชนดังนี้

1.3.4.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่รับผิดชอบ: ดูแลให้บริการรับ-ส่งหนังสือรับเรื่องร้องเรียน งานประชุม งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานเทศกิจงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยและงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน

1.3.4.2 สำนักการศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบ: ดูแลให้บริการงานด้านการศึกษาทั้งในและนอกระบบ งานอบรมเยาวชน งานประเพณีและกิจกรรมวันสำคัญต่างๆ งานธุรการงานบริการห้องสมุดประชาชน

1.3.4.3 สำนักการคลัง มีหน้าที่รับผิดชอบ: ดูแลให้บริการการชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย และชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ การขออนุญาตใช้เสียงจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สินงานธุรการ งานพัสดุของหน่วยงาน

1.3.4.4 สำนักการช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบ: ดูแลให้บริการการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ขอแบบแปลนการสร้างบ้าน งานธุรการ การตรวจสอบและซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ การก่อสร้างปรับปรุงถนน ท่อระบายน้ำ การตัดต้นไม้

1.3.4.5 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมีหน้าที่รับผิดชอบ : ดูแลให้บริการด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูลด้านการอนามัยและสาธารณสุขฯตรวจสอบและควบคุมกิจการที่อาจก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อมการขอใบอนุญาตประกอบการค้างานธุรการงานบริการสูบสิ่งปฏิกูลรถสุขาเคลื่อนที่งานลอกท่อระบายน้ำศูนย์บริการสาธารณสุขงานสัตวแพทย์

1.3.4.6 กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่รับผิดชอบ: ดูแลให้บริการด้านแผนงานและโครงการต่างๆ งานกฎหมาย งานจัดทำงบประมาณ งานบริการข้อมูลข่าวสารทางท้องถิ่น (ประชาสัมพันธ์) งานติดตามประเมินผลงานวิเคราะห์นโยบายและแผน

1.3.4.7 กองสวัสดิการสังคม มีหน้าที่รับผิดชอบ: ดูแลให้บริการเกี่ยวกับชุมชนในเขตเทศบาล จัดอบรมฝึกอาชีพ การสงเคราะห์ผู้สูงอายุ

1.3.5 ลักษณะขอบข่ายงานทะเบียนราษฎร

ทะเบียนราษฎร

เจ้าบ้านคือผู้เป็นหัวหน้าครอบครัวในบ้านหลังนั้นซึ่งการครอบครองนี้อาจจะครอบครองอยู่ในฐานะเป็นเจ้าของบ้านผู้เช่าบ้านหรือฐานะอื่นก็ได้คนที่เป็นเจ้าบ้านไม่อยู่ตายสูญหายหรือไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้คนที่ดูแลบ้านหรืออยู่ในบ้านขณะนั้นเป็นเจ้าบ้าน

หน้าที่ของเจ้าบ้านตามกฎหมายทะเบียนราษฎรได้กำหนดให้เจ้าบ้านมีหน้าที่ต้องแจ้งต่อนายทะเบียนในเรื่องต่อไปนี้คือ

1. มีคนเกิดในบ้าน

2. มีคนตายในบ้าน

3. มีคนย้ายเข้า – ย้ายออกจากบ้านหลังนั้น

4.มีการปลูกสร้างบ้านใหม่หรือรื้อถอนบ้านหากผู้ใดไม่แจ้งจะถือว่ามีความผิดตามกฎหมาย

โดยปกติแล้วเมื่อมีการแจ้งต่อนายทะเบียนนายทะเบียนก็จะตรวจสอบดูว่าคนไปแจ้งนั้นเป็นเจ้าบ้านหรือไม่โดยดูจาก

1. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งพร้อมทะเบียนบ้านที่นำไปแสดงว่าคนที่ไปแจ้งมีชื่อในทะเบียนบ้านและระบุว่าเป็น "เจ้าบ้าน" หรือไม่

2. ถ้าไม่ใช่บุคคลตามข้อ 1 ก็ตรวจสอบดูว่าคนที่ไปแจ้งมีชื่อปรากฏในทะเบียนบ้านนั้นหรือไม่ถ้ามีก็จะบันทึกปากคำไว้เป็นหลักฐานถึงสาเหตุที่ไปแจ้งแทนเจ้าบ้านกรณีผู้ที่มีชื่อในทะเบียนบ้านเป็นผู้เยาว์หรือเสมือนไร้ความสามารถให้ผู้ปกครองตามกฎหมายเป็นผู้ทำหน้าที่แทน

3. แต่ถ้าบ้านหลังนั้นเป็นบ้านว่างไม่มีใครมีชื่อในทะเบียนบ้านหากคนที่ครอบครองดูแลบ้านอยู่ขณะนั้นไปแจ้งนายทะเบียนก็จะบันทึกปากคำไว้และดำเนินการรับแจ้งให้เช่นกัน

1.3.6 การมอบหมายหน้าที่แทนเจ้าบ้าน

กรณีคนที่มีชื่อรายการในทะเบียนบ้านระบุว่าเป็นเจ้าบ้านไม่ได้ไปแจ้งด้วยตนเองหรือไม่ได้ให้คนที่มีชื่อในทะเบียนบ้านเดียวกับคนไปแจ้งแต่มอบหมายให้บุคคลอื่นไปแจ้งแทนก็ต้องให้ผู้รับมอบนำเอกสารต่อไปนี้แสดงต่อนายทะเบียนด้วย

1. บัตรประจำตัวประชาชนหรือสำเนาบัตรประชาชนของผู้มอบหมาย
2. บัตรประจำตัวของผู้แจ้ง
3. สำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าบ้าน
4. หนังสือมอบหมายของเจ้าบ้าน (ถ้ามี)

1.3.7 การแจ้งการเกิด

เมื่อมีเด็กในบ้านให้เจ้าบ้าน หรือบิดา – มารดา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่น ภายใน 15 วันนับแต่วันเกิด

เมื่อมีคนเกิดนอกบ้านให้บิดา – มารดาแจ้งตอนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนเกิดนอกบ้าน หรือแห่งท้องที่ที่พึ่งแจ้งได้ภายใน 15 วันนับแต่วันเกิด โดยให้ดำเนินการดังนี้

1. ให้แจ้งชื่อตัวของเด็กเกิดใหม่พร้อมกับการแจ้งเกิดและแจ้งชื่อสกุลด้วยพร้อมสำเนาทะเบียนบ้านที่จะเพิ่มชื่อเด็ก

2. แจ้งวันเดือนปีและสถานที่เกิดถ้ามีหนังสือรับรองการเกิดจากสถานพยาบาลให้นำไปแสดง

3. แจ้งชื่อตัวชื่อสกุลสัญชาติและที่อยู่ของบิดา – มารดาของเด็ก

4. แจ้งชื่อตัวชื่อสกุลและที่อยู่ของผู้แจ้งการเกิดตามหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้าน พร้อมบัตรประจำตัวที่นำไปแสดง (กรณีผู้แจ้งมิใช่บิดา - มารดา)

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านบิดา – มารดาหรือผู้แจ้ง

2. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

3. หนังสือรับรองการเกิดจากสถานพยาบาล (ถ้ามี)

4. การแจ้งเกิดเกินกำหนดหมายถึงกรณีมีคนเกิดแต่ไม่ได้แจ้งการเกิดภายในเวลาที่กฎหมายกำหนดภายใน 15 วัน นับแต่วันเกิดต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

1.3.8 การแจ้งการตาย

เมื่อมีคนตายในบ้านให้เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่วันตาย หรือในกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาพบศพ

เมื่อมีคนตายนอกบ้านให้ผู้ที่ไปกับผู้ตาย หรือผู้พบศพเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ตายหรือพบศพหรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือพบศพ ในกรณีนี้จะแจ้งต่อพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจก็ได้ โดยดำเนินการดังนี้

1. แจ้งชื่อตัว ชื่อสกุล และที่อยู่ของผู้ตาย ตามหลักฐานสำเนาทะเบียนบ้าน หรือบัตรประจำตัวที่นำไปแสดง

2. แจ้งวัน เดือน ปี และสถานที่ตายพร้อมสาเหตุการตายถ้ามีหนังสือรับรองการตายจากสถานพยาบาล ให้นำไปแสดงด้วย และถ้าทราบชื่อ – สกุลของบิดา – มารดาของผู้ตาย ให้แจ้งต่อนายทะเบียนด้วย

3. แจ้งการดำเนินการเกี่ยวกับศพของผู้ตายด้วยว่า จะเก็บ ฝัง เผา ทำลาย หรือย้ายศพไปที่ไหน เมื่อไร

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้านหรือบัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งเกิด

2. สำเนาทะเบียนบ้านหรือบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ตาย (ถ้ามี)

3. หนังสือรับรองการตายจากสถานพยาบาล (ถ้ามี)

การแจ้งตายเกินกำหนดหมายถึงกรณีมีคนตายแต่ไม่ได้แจ้งการตายภายในเวลาที่กฎหมายกำหนดภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาตาย หรือพบศพ ต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

1.3.9 การแจ้งการย้ายที่อยู่

เมื่อผู้อยู่ในบ้านออกจากนอกบ้านให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายออกไป โดยไม่เสียค่าธรรมเนียม

หลักฐานที่นำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
3. บัตรประจำตัวประชาชนของผู้ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้าน
4. หนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้าน (ถ้ามี)
5. ใบแจ้งย้ายที่อยู่กรณีใบแจ้งการย้ายที่อยู่สูญหายหรือชำรุดใน

สาระสำคัญก่อนนำไปย้ายเข้าผู้ย้ายเข้าสามารถขอใบแทนได้ที่นายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่ออกใบแจ้งการย้ายที่อยู่โดยยื่นคำร้องพร้อมสำเนาการแจ้งความประกอบเรื่องหรือนำไปแจ้งย้ายที่อยู่ซึ่งชำรุดไปแสดงการแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทางอัตโนมัติให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ไปอยู่ใหม่ (ปลายทาง) และดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 1 วัน โดยเสียค่าธรรมเนียม 10 บาท

หลักฐานที่นำไปแสดง

1. ทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. สำเนาทะเบียนบ้านที่มีชื่ออยู่ปัจจุบัน
3. บัตรประชาชนเจ้าบ้าน
4. บัตรประชาชนผู้แจ้งย้ายเข้า

1.3.10 การขอเพิ่มชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้าน

1.3.10.1 การเพิ่มชื่อตามหลักฐานสูติบัตรให้ยื่นคำร้องแห่งท้องที่ที่ออกสูติบัตร

1.3.10.2 การเพิ่มชื่อตามหลักฐานใบแจ้งการย้ายที่อยู่ให้ยื่นคำร้องแห่งท้องที่

1.3.10.3 การเพิ่มชื่อตามหลักฐานทะเบียนบ้านให้ยื่นคำร้องแห่งท้องที่ที่เคยมี

1.3.10.4 สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน

1.3.10.5 บัตรประจำตัวผู้ขอเพิ่มชื่อหลักฐานที่ใช้ประกอบเพิ่มเช่นสูติบัตรใบแจ้งการย้ายที่อยู่และทะเบียนบ้าน

1.3.11 การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน

การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้านกรณีที่บุคคลที่มีรายชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านเกินกว่าหนึ่งแห่ง

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวผู้ขอจำหน่ายชื่อ
3. หลักฐานที่แสดงว่าเป็นบุคคลที่มีชื่อซ้ำ

1.3.12 การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน

1.3.12.1 ให้ทุกบ้านมีหมายเลขประจำบ้านบ้านใดยังไม่มีเลขหมายประจำบ้านให้เจ้าบ้านแจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งเพื่อขอเลขหมายประจำบ้านภายใน 15 วัน นับแต่วันสร้างบ้านเสร็จ (และให้ติดเลขบ้านไว้ในที่เห็นได้ชัดเจน)

1.3.12.2 ผู้ใดรื้อบ้านซึ่งมีเลขประจำบ้านโดยผู้นั้นไม่ประสงค์จะปลูกบ้านในที่ดินนั้นอีกต่อไปหรือรื้อเพื่อไปปลูกในที่อื่นให้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันรื้อเสร็จ

1.3.12.3 ผู้ใดปลูกสร้างบ้านใหม่หรือรื้อบ้านไม่แจ้งต่อนายะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันปลูกสร้าง หรือรื้อเสร็จแล้วแต่กรณีต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 1,000 บาท

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
2. บัตรประจำตัวผู้แจ้ง (เจ้าบ้าน)
3. หนังสืออนุญาตให้ปลูกสร้างอาคาร
4. หลักฐานอื่นๆที่เกี่ยวข้อง (สำเนาโฉนดที่ดินคำยินยอมให้ปลูกสร้างบ้าน)

2.4 ลักษณะขอบข่ายงานบัตรประจำตัวประชาชน

2.4.1 การทำบัตรประจำตัวประชาชน

2.4.1.1 คุณสมบัติของบุคคลที่ต้องทำบัตร

ผู้มีสัญชาติไทยซึ่งมีอายุตั้งแต่เจ็ดปีบริบูรณ์ แต่ไม่เกินเจ็ดสิบปีบริบูรณ์ และมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนตามบทบัญญัติมาตรา 5 แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน พ.ศ.2526 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2554 ผู้ซึ่งได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตร ซึ่งมีบัตรประจำตัวตามกฎหมายอื่น ให้ใช้บัตรประจำตัวนั้นแทน บัตรประจำตัวประชาชน แต่หากประสงค์จะขอมีบัตร (รวมทั้งผู้ซึ่งมีอายุเกินเจ็ดสิบปี) ก็สามารถทำได้และ ต้องเสียค่าธรรมเนียมตามที่กฎหมายกำหนดและสามารถดำเนินการได้ทุกสำนักทะเบียนทั่วประเทศ

2.4.2 การขอมีบัตรประจำตัวประชาชน

2.4.2.1 กรณีทำบัตรประจำตัวครั้งแรก

ผู้มีสัญชาติไทยอายุตั้งแต่7ปีบริบูรณ์ ต้องยื่นคำขอมีบัตรประจำตัวประชาชนภายใน 60 วัน นับตั้งแต่ที่มีอายุครบ 7 ปีบริบูรณ์ หากพ้นกำหนดเวลาต้องระวางโทษปรับไม่เกิน 100 บาทตามมาตรา 6 และมาตรา 9 แห่งพระราชบัญญัติบัตรประจำตัวประชาชน (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2554

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้าน

2. สูติบัตร หรือหลักฐานอื่นที่มีรูปถ่ายที่ราชการออกให้ (ถ้ามี) เช่นใบสุทธิ หรือสำเนาทะเบียนนักเรียน หนังสือเดินทาง (ฯลฯ) เพื่อแสดงว่าเป็นบุคคลเดียวกับผู้มีชื่อในทะเบียนบ้าน

3. หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 2 ให้นำเจ้าบ้านหรือผู้ที่น่าเชื่อถือเช่นข้าราชการบิดามารดา ฯลฯ ไปรับรองด้วย

4. กรณีบิดาและมารดาเป็นบุคคลต่างด้าวให้นำใบสำคัญประจำตัวบุคคลต่างด้าวของบิดาและมารดาแสดงด้วย

2.4.2.2 กรณีบัตรเดิมหมดอายุ

บัตรประจำตัวประชาชนมีอายุบัตร 6 ปี นับแต่วันออกบัตร เมื่อบัตรเดิมหมดอายุให้ทำบัตรใหม่ภายใน 60 วันนับแต่วันที่บัตรเดิมหมดอายุหากพ้นกำหนดจะเสียค่าปรับไม่เกิน 200 บาท

2.4.2.3 การทำบัตรก่อนบัตรเดิมหมดอายุ

หากผู้ถือบัตรมีความประสงค์จะทำบัตรก่อนที่บัตรจะหมดอายุสามารถทำได้ภายใน 60 วัน ก่อนที่บัตรเดิมหมดอายุ

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชนเดิมที่หมดอายุ
3. กรณีบัตรหาย หรือบัตรถูกทำลาย

2.4.2.4 เมื่อบัตรหายหรือถูกทำลาย

ไม่จำเป็นต้องแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจแต่ให้แจ้งหายต่อพนักงานเจ้าหน้าที่ที่สำนักทะเบียนที่ประสงค์จะทำบัตรเพื่อทำบัตรใหม่ภายใน 60 วัน นับวันที่บัตรเดิมหาย หรือถูกทำลาย หากพ้นกำหนดจะเสียค่าปรับไม่เกิน 200 บาท

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้าน
2. หลักฐานอื่นที่มีรูปถ่ายที่ทางราชการออกให้เช่น ใบอนุญาตขับขี่ใบสุทธิหรือสำเนาทะเบียนนักเรียนหนังสือเดินทาง

หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 2 ให้นำเจ้าบ้านหรือผู้ที่น่าเชื่อถือ เช่น ข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจฯลฯไปรับรองด้วย

2.4.2.5 กรณีบัตรเดิมชำรุด

หากบัตรเดิมชำรุดเช่นไฟไหม้บางส่วนถูกน้ำเลอะเลือนให้เปลี่ยนภายใน 60 วัน นับแต่วันที่บัตรเดิมชำรุด หากพ้นกำหนดจะเสียค่าปรับไม่เกิน 200 บาท

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้าน
2. บัตรเดิมที่ชำรุด
3. หลักฐานอื่นที่มีรูปถ่ายที่ทางราชการออกให้ (ถ้ามี) เช่นใบอนุญาตขับขี่ใบสุทธิหรือสำเนาทะเบียนนักเรียนหนังสือเดินทาง

4. หากไม่มีหลักฐานตามข้อ 2 ให้นำเจ้าบ้านหรือผู้ที่น่าเชื่อถือ เช่นข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจฯลฯไปรับรองด้วย

2.4.2.6 กรณีเปลี่ยนชื่อตัว หรือชื่อสกุลในทะเบียนบ้าน

หากเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุลหรือเปลี่ยนชื่อตัวและชื่อสกุลให้เปลี่ยนบัตรภายใน 60 วัน นับแต่วันที่แก้ไขชื่อตัวหรือชื่อสกุลในทะเบียนบ้านหากพ้นกำหนดจะเสียค่าปรับไม่เกิน 200 บาท

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้าน
2. บัตรเดิม
3. หลักฐานการเปลี่ยนชื่อตัวชื่อสกุลหรือชื่อตัวและชื่อสกุล

2.4.2.7 กรณีได้รับการยกเว้น

ผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนเช่นข้าราชการพนักงานรัฐวิสาหกิจสมาชิกสภาเทศบาลฯลฯจะทำบัตรก็ได้

2.4.2.8 กรณีพ้นจากสภาพได้รับการยกเว้น

ผู้ได้รับการยกเว้นไม่ต้องมีบัตรประจำตัวประชาชนหากพ้นสภาพได้รับการยกเว้นต้องทำบัตรภายใน 60 วัน หากพ้นกำหนดจะเสียค่าปรับไม่เกิน 500 บาท

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้าน
2. หลักฐานที่แสดงว่าพ้นสภาพได้รับการยกเว้น

2.4.2.9 กรณีผู้ถือบัตรย้ายที่อยู่

ผู้ถือบัตรผู้ใดย้ายที่อยู่จะขอเปลี่ยนบัตรให้ตรงกับทะเบียนบ้านก็ได้หากไม่ขอเปลี่ยนบัตรก็สามารถใช้ได้จนกว่าบัตรนั้นจะหมดอายุ

หลักฐานที่ต้องนำไปแสดง

1. สำเนาทะเบียนบ้าน
2. บัตรประจำตัวประชาชนเดิม

2.4.2.10 การเพิ่มศาสนา และหมู่โลหิตในบัตรประชาชน

หากผู้ถือบัตรมีความประสงค์จะให้ใส่รายการศาสนาที่ตนนับถือและรายการหมู่โลหิตของผู้ถือบัตรสามารถแจ้งให้เจ้าหน้าที่ระบุรายการดังกล่าวไว้ในบัตรได้

2.4.2.11 การเสียค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับบัตร

1. กรณีที่ไม่เสียค่าธรรมเนียมได้แก่การทำบัตรครั้งแรกการทำบัตรกรณีบัตรหมดอายุการทำบัตรกรณีพ้นจากสภาพได้รับการยกเว้นและการทำบัตรกรณีได้สัญชาติไทย

2. กรณีต้องเสียค่าธรรมเนียมได้แก่บัตรหายบัตรถูกทำลายบัตรชำรุดแก้ไขชื่อตัวชื่อสกุลหรือชื่อตัวและชื่อสกุลในทะเบียนบ้านย้ายที่อยู่และบุคคลผู้ได้รับการยกเว้นแต่ประสงค์จะทำบัตรที่ออกด้วยระบบคอมพิวเตอร์ค่าธรรมเนียม 20 บาท

การเสียค่าธรรมเนียมไม่เกี่ยวกับการเสียค่าปรับการปรับเป็นผลจากการกระทำความผิดที่ไม่ทำบัตรภายในระยะเวลา 60 วันตามที่กฎหมายกำหนด

DPU

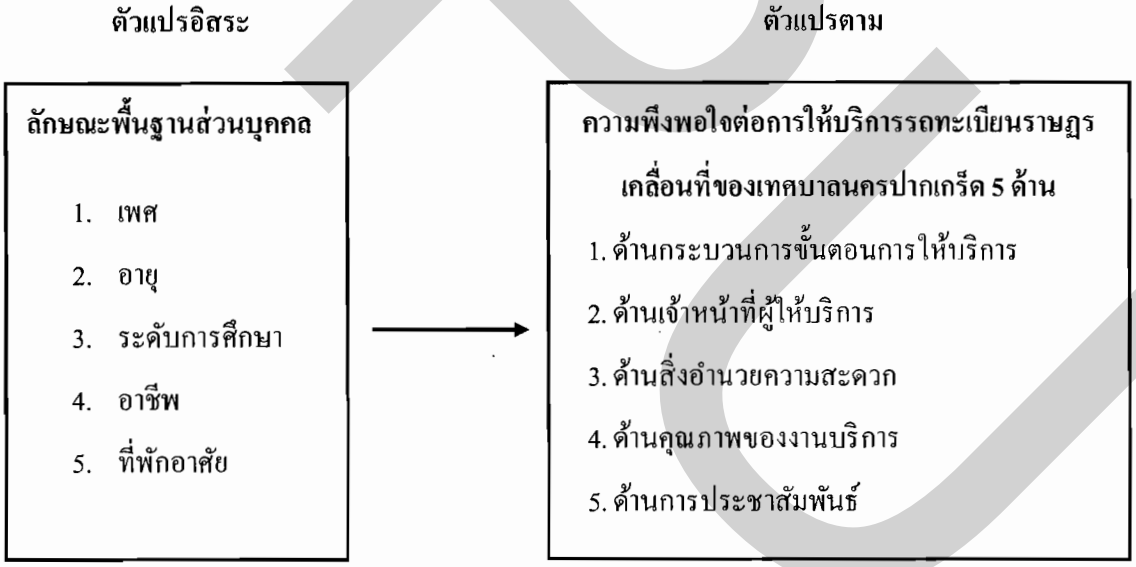
บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด" หลังจากผู้วิจัยได้ค้นคว้าแนวคิดทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว จึงได้กรอบแนวความคิด และวิธีการวิจัย ดังต่อไปนี้

3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงกำหนดกรอบตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังนี้



ภาพที่ 3.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

3.2 ประชากรและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อการให้บริการรถงานทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่" คือ ประชาชนที่มาติดต่องานด้านทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งในแต่ละวันมีผู้มาติดต่องานด้านทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชนจำนวนมากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาโดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษาซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยจากประชากร คือ ผู้รับบริการสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดรวม 5 ตำบล กำหนดเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม 2554 ถึงเดือนมกราคม 2555 จำนวน 806 คน

ผู้เข้ารับบริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสม จากจำนวนประชากรทั้งหมด 806 คน โดย **Yamane** (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544: 127)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย n = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

E = ความคาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง (ในการวิจัยครั้งนี้กำหนดให้ = 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{806}{1 + 806\,(0.05)^2}$$

$$= \frac{806}{3.015}$$

$$= 267.330 \text{ คน}$$

N = 268 คน

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 268 คน จากนั้นคำนวณหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในละกลุ่ม โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการรถทะเบียนราฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนประชากร(เฉลี่ย/เดือน)	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
งานทะเบียนราษฎร	321	107
งานบัตรประจำตัวประชาชน	485	161
รวม	**806**	**268**

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย"ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อการให้บริการของรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่" คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ส่วน

ส่วนที่ 1:แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ที่พักอาศัย ประเภทผู้มาใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และเติมข้อความ

ส่วนที่ 2:แบบสอบถามเกี่ยวกับการมาใช้บริการ ได้แก่ บริเวณที่มาใช้บริการ เรื่องที่มาใช้บริการ จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และเติมข้อความ

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบการเปิดรับสื่อของผู้ใช้บริการได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นการตรวจรายการ (Check list) และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 4: เป็นคำถามเกี่ยวกับ "ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่" ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพของงานบริการ
5. ด้านการประชาสัมพันธ์

เป็นคำถามชนิดมาตรฐานส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

5 หมายถึงมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับมากที่สุด

4 หมายถึงมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับมาก

3 หมายถึงมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับปานกลาง

2 หมายถึงมีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับน้อย

1 หมายถึงไม่มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

เกณฑ์การวัดและให้ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ส่วนที่ 5:แบบสอบถามเป็นคำถามแบบเติมข้อความเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

แจกแบบสอบถามผู้มาติดต่องานด้านทะเบียนราษฎร และงานบัตรประจำตัวประชาชนของผู้รับบริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยช่วยอธิบายรายระเอียดประเด็นคำถามต่างๆ ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจ ยกเว้นในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถทำแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะเป็นคนอ่านและอธิบายประเด็นคำถามให้ตอบและกรอกแบบสอบถามให้ เมื่อเก็บรวบรวมได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการและตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ก่อนนำไปวิเคราะห์ผลต่อไป

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายข้อมูลที่ศึกษา

3.5.2 สถิติสำหรับการทดสอบหาความแตกต่างความพึงพอใจในการให้บริการใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่า t - test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ค่า F – test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด" โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรม SPSS โดยผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น6ส่วน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ของผู้เข้ารับบริการ โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ

ส่วนที่ 6 ผลการทดสอบสมมติฐาน

โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้ารับบริการ

การวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และสถานที่พักอาศัย โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้ารับบริการ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	114	42.5
หญิง	154	57.5
รวม	268	100.0
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	50	18.7
21 - 40 ปี	112	41.8
41 - 60 ปี	89	33.2
61 ปีขึ้นไป	17	6.3
รวม	**268**	**100.0**
3. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	41	15.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	31	11.6
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	69	25.7
อนุปริญญา / ปวส.	43	16.0
ปริญญาตรี	75	28.0
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	9	3.4
รวม	**268**	**100.0**

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะทางประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	47	17.5
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	54	20.1
พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	39	14.6
รับจ้างทั่วไป	34	12.7
เกษตรกร	13	4.9
แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	14	5.2
นักเรียน/นักศึกษา	51	19.0
ว่างงาน	11	4.1
อื่นๆ	5	1.9
รวม	**268**	**100.0**
5. สถานที่พักอาศัย		
ในเขต ได้แก่ ต.ปากเกร็ด ต.บางพูด ต.บ้านใหม่ ต.บางตลาด ต.คลองเกลือ	232	86.6
นอกเขต	36	13.4
รวม	**268**	**100.0**

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้ารับบริการจำนวน 268 คน จำแนกตามตัวแปร ได้ผลดังนี้

เพศ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวนร้อยละ 57.5 และเพศชายจำนวนร้อยละ 42.5

อายุ พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 40 ปี จำนวนร้อยละ 41.8 รองลงมาคืออายุ41 - 60 ปี จำนวนร้อยละ 33.2 รองลงมาอีกคือ อายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวนร้อยละ 18.7 และอายุ 61 ปีขึ้นไป จำนวนร้อยละ 6.3

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีจำนวนร้อยละ 28.0 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. จำนวนร้อยละ 25.7 รองลงมาอีกคือ อนุปริญญา / ปวส. จำนวนร้อยละ 16.0 และประถมศึกษา จำนวนร้อยละ 15.3

อาชีพพบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวนร้อยละ 20.1 รองลงมาคือ นักเรียน/นักศึกษา จำนวนร้อยละ 19.0 รองลงมาอีกคือ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวนร้อยละ 17.5 และรับจ้างทั่วไป จำนวนร้อยละ 12.7

สถานที่พักอาศัย พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ได้แก่ ต.ปากเกร็ด, ต.บางพูด, ต.บ้านใหม่, ต.บางตลาด, ต.คลองเกลือ มีจำนวนร้อยละ 86.6 และนอกเขต จำนวนร้อยละ 13.4

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ

การวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการ โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.2 – 4.4

ตารางที่ 4.2 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของบริเวณที่ใช้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

บริเวณที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
วัดกู้ ต.บางพูด	43	16.0
มัสยิดประเสริฐอิสลาม ต.บางพูด	11	4.1
ตลาดรวมใจ เมืองทองธานี	47	17.5
ตลาดดวงแก้วพลาซ่า ต.บ้านใหม่	34	12.7
ห้างเซ็นทรัล สาขาแจ้งวัฒนะ	39	14.6
ห้างบิ๊กซี สาขาปากเกร็ด	28	10.4
ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบางพัง	7	2.6
สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ นนทบุรี	9	3.4
บริเวณใกล้ศูนย์อาหารหน้าทางเข้าโรงพยาบาลกรมชลประทาน	27	10.1
กรมชลประทาน ปากเกร็ด	32	11.9
อื่นๆ	18	6.7

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ ใช้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่บริเวณตลาดรวมใจ เมืองทองธานีมากที่สุด มีจำนวนร้อยละ 17.5 รองลงมาคือ วัดกู้ ต.บางพูด จำนวนร้อยละ 16.0 รองลงมาอีกคือ ห้างเซ็นทรัล สาขาแจ้งวัฒนะ จำนวนร้อยละ 14.6 และตลาดควงแก้วพลาซ่า ต.บ้านใหม่ จำนวนร้อยละ 12.7

ตารางที่ 4.3 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของเรื่องที่ใช้บริการ (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

เรื่องที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
แจ้งเกิด	18	6.7
แจ้งตาย	10	3.7
แจ้งย้ายที่อยู่	21	7.8
การทำบัตรประจำตัวประชาชน	213	79.5
แก้ไขรายการต่างๆ ในทะเบียนบ้าน	12	4.5
การตรวจคัดและรับรองรายการจากฐานข้อมูล	20	7.5
คัดทะเบียนบ้านแทนฉบับเดิมที่ชำรุดและสูญหาย	10	3.7

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ ใช้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ในเรื่องการทำบัตรประจำตัวประชาชน มีจำนวนร้อยละ 79.5 รองลงมาคือ แจ้งย้ายที่อยู่ จำนวนร้อยละ 7.8 รองลงมาอีกคือ การตรวจคัดและรับรองรายการจากฐานข้อมูล จำนวนร้อยละ 7.5 และแจ้งเกิด จำนวนร้อยละ 6.7

ตารางที่ 4.4 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เคยรับบริการ 1 ครั้ง	192	71.6
เคยรับบริการ 2 ครั้ง	49	18.3
เคยรับบริการ 3 ครั้ง	15	5.6
เคยรับบริการ 4 ครั้งขึ้นไป	12	4.5
รวม	**268**	**100.0**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เคยรับบริการรถทะเบียนราฎรเคลื่อนที่มาแล้ว 1 ครั้ง มีจำนวนร้อยละ 71.6 รองลงมาคือ เคยรับบริการ 2 ครั้ง จำนวนร้อยละ 18.3 รองลงมาอีกคือ เคยรับบริการ 3 ครั้ง จำนวนร้อยละ 5.6 และเคยรับบริการ 4 ครั้งขึ้นไป จำนวนร้อยละ 4.5

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร การให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาล นครปากเกร็ด

การวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร การให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.5 – 4.6

ตารางที่ 4.5 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของการได้รับข่าวสารการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่

การได้รับข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้รับ	78	29.1
ได้รับ	190	70.9
รวม	**268**	**100.0**

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ได้รับรู้การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ มีจำนวนร้อยละ 70.9 และไม่เคยจำนวนร้อยละ 29.1

ตารางที่ 4.6 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของสื่อที่ได้รับข่าวสาร การให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทสื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เว็บไซต์ของเทศบาล	58	30.5
โปสเตอร์ของเทศบาล	3	1.6
นิทรรศการหรือการจัดกิจกรรมเทศบาล	16	8.4
แผ่นพับของเทศบาล / วารสาร	13	6.8
ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์	45	23.7
การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย	30	15.8
รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	73	38.4
อื่นๆ	17	8.9

จากตารางที่ 4.6 พบว่า สื่อที่ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่คือ รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ มีจำนวนร้อยละ 38.4 รองลงมาคือ เว็บไซต์ของเทศบาล จำนวนร้อยละ 30.5 รองลงมาอีกคือ ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ จำนวนร้อยละ 23.7 และการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย จำนวนร้อยละ 15.8

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

การวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D)ซึ่งปรากฏผลดังตารางที่ 4.7 - 4.12

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก	3.79	.56	มาก
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว	3.81	.59	มาก
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ	3.91	.59	มาก
รวม	**3.84**	**.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า โดยภาพรวมผู้เข้ารับมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.84) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจสูงที่สุดคือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง ของผู้รับบริการ ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.91) รองลงมาคือ การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.81) ส่วนข้อที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจต่ำที่สุดคือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.79)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและสุภาพ	3.72	.66	มาก
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	3.81	.67	มาก
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.78	.64	มาก
4. การให้คำแนะนำชี้แจงของเจ้าหน้าที่	3.74	.71	มาก
5. วัน เวลา สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.69	.68	มาก
รวม	**3.75**	**.55**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า โดยภาพรวมผู้เข้ารับมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรถราฎรทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจสูงที่สุดคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.81) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็ว กระตือรือร้นและเอาใจใส่ ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.78) ส่วนข้อที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจต่ำที่สุดคือ วัน เวลา สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.69)

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในรถมีคุณภาพและทันสมัย	3.94	.63	มาก
2. มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย	3.78	.70	มาก
3. มีตัวอย่างการเขียนคำร้องการกรอกข้อมูลแสดงไว้ชัดเจน	3.76	.75	มาก
รวม	**3.83**	**.59**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า โดยภาพรวมผู้เข้ารับมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรถราษฎรทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.83) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจสูงที่สุดคือ เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในรถมีคุณภาพและทันสมัย ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.94) รองลงมาคือ มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.78) ส่วนข้อที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีตัวอย่างการเขียนคำร้อง การกรอกข้อมูลแสดงไว้ชัดเจน ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.76)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดด้านคุณภาพของงานบริการ

ด้านคุณภาพของงานบริการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. บริการได้ถูกต้อง	3.84	.60	มาก
2. มีการจัดการบริการอย่างเป็นระบบ	3.81	.64	มาก
3. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ	3.68	.73	มาก
รวม	**3.78**	**.55**	**มาก**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า โดยภาพรวมผู้เข้ารับมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรถราษฎรทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านคุณภาพของงานบริการ ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.78) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจสูงที่สุดคือ บริการได้ถูกต้อง ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.84) รองลงมาคือ มีการจัดการบริการอย่างเป็นระบบ ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.81) ส่วนข้อที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจต่ำที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ ต่อการให้บริการ ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.68)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดด้านการประชาสัมพันธ์

ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและระยะเวลาการให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจน	3.65	.70	มาก
2. มีเว็บไซต์บริการข้อมูลข่าวสารในการให้บริการที่ถูกต้องทันสมัยและเข้าใจง่าย	3.69	.70	มาก
3. มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์รายละเอียดขั้นตอนการรับบริการมองเห็นชัดเจน	3.71	.72	มาก
รวม	**3.68**	**.67**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า โดยภาพรวมผู้เข้ารับมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านการประชาสัมพันธ์ ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจสูงที่สุดคือ มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์รายละเอียดขั้นตอนการรับบริการมองเห็นชัดเจน ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.71) รองลงมาคือ มีเว็บไซต์บริการข้อมูลข่าวสารในการให้บริการที่ถูกต้อง ทันสมัยและเข้าใจง่าย ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69) ส่วนข้อที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจต่ำที่สุดคือ มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและระยะเวลาการให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจน ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.65)

ตารางที่ 4.12 สรุปค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด	$\overline{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.84	.50	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.75	.55	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.83	.59	มาก
ด้านคุณภาพของงานบริการ	3.78	.55	มาก
ด้านการประชาสัมพันธ์	3.68	.67	มาก
รวม	**3.77**	**.47**	**มาก**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า โดยภาพรวมผู้เข้ารับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.77) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับทุกด้าน โดยด้านที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจสูงที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ($\overline{X}$ = 3.84) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก($\overline{X}$ = 3.83) รองลงมาอีกคือ ด้านคุณภาพของงานบริการ($\overline{X}$ = 3.78) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.75) และด้านการประชาสัมพันธ์($\overline{X}$ = 3.68) ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยใช้ค่าความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.13

ตารางที่4.13 จำนวนและ ค่าร้อยละ ของปัญหาและจุดบกพร่อง ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการ (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)

ประเภทสื่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถบริการและพนักงานจำนวนน้อย	79	29.5
การให้บริการล่าช้า	42	15.7
ขณะให้บริการมีการพูดคุยโทรศัพท์	20	7.5
เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย	19	7.1
พนักงานให้บริการพูดจาไม่สุภาพ	5	1.9
ภายในรถทะเบียนเคลื่อนที่คับแคบ	118	44.0
อื่นๆ	23	8.6

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ปัญหาและจุดบกพร่องที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการมากที่สุดคือ ภายในรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่คับแคบ มีจำนวนร้อยละ 44.0 รองลงมาคือ รถบริการและพนักงานจำนวนน้อย จำนวนร้อยละ 29.5 รองลงมาอีกคือ การให้บริการล่าช้า จำนวนร้อยละ 15.7 และอื่นๆ จำนวนร้อยละ 8.6

ส่วนที่ 6ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย:ผู้เข้ารับบริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดที่ต่างกัน ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 4 สมมติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 "ผู้เข้ารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดที่ต่างกัน" ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ผู้เข้ารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ไม่ต่างกัน

H_1: ผู้เข้ารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent t-test) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานต่อเมื่อ ค่าความน่าจะเป็น (Sig.) มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตาราง 4.14

ตารางที่ 4.14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	เพศ	$\bar{x}$	S.D	t-Test	Sig.
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	3.88	.51	1.249	.213
	หญิง	3.80	.49		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	3.85	.57	2.517*	.012
	หญิง	3.68	.53		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	3.93	.61	2.529*	.012
	หญิง	3.75	.56		
4. ด้านคุณภาพของงานบริการ	ชาย	3.86	.58	2.030*	.043
	หญิง	3.72	.53		
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	ชาย	3.72	.70	.853	.395
	หญิง	3.65	.65		
รวม	**ชาย**	**3.85**	**.50**	**2.207***	**.028**
	หญิง	**3.72**	**.44**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 4.14 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบริการต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.028 <0.05) แสดงว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพของงานบริการ

สมมุติฐานที่ 2 "ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดที่ต่างกัน" ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ไม่ต่างกัน

H_1: ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อายุ	$\bar{X}$	S.D	F-Test	Sig.
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	3.65	.40	3.990*	.008
	21 – 40 ปี	3.93	.51		
	41 – 60 ปี	3.84	.53		
	61 ปีขึ้นไป	3.75	.40		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	3.60	.43	2.758*	.043
	21 – 40 ปี	3.84	.60		
	41 – 60 ปี	3.74	.55		
	61 ปีขึ้นไป	3.60	.45		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่า 20 ปี	3.95	.55	1.481	.220
	21 – 40 ปี	3.85	.59		
	41 – 60 ปี	3.76	.62		
	61 ปีขึ้นไป	3.69	.40		
4. ด้านคุณภาพของงานบริการ	ต่ำกว่า 20 ปี	3.65	.52	1.690	.169
	21 – 40 ปี	3.84	.55		
	41 – 60 ปี	3.79	.57		
	61 ปีขึ้นไป	3.65	.56		
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	ต่ำกว่า 20 ปี	3.77	.67	1.745	.158
	21 – 40 ปี	3.74	.67		
	41 – 60 ปี	3.55	.70		
	61 ปีขึ้นไป	3.71	.42		

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อายุ	$\bar{X}$	S.D	F-Test	Sig.
รวม	ต่ำกว่า 20 ปี	3.72	.36	1.359	.256
	21 – 40 ปี	3.84	.50		
	41 – 60 ปี	3.74	.51		
	61 ปีขึ้นไป	3.68	.30		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบาริการต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.256 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.256 >0.05) แสดงว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดไม่ต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงในตารางที่ 4.16 – 4.17

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่มีอายุต่างกัน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	21 – 40 ปี	41 – 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.65	3.93	3.84	3.75
ต่ำกว่า 20 ปี	3.65	-	-.28*	.-.20*	-.10
			(.001)	(.025)	(.477)
21 – 40 ปี	3.93		-	.09	.18
				(.220)	(.153)
41 – 60 ปี	3.84			-	.10
					(.454)
61 ปีขึ้นไป	3.75				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบ 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับกลุ่มที่อายุ 21 – 40 ปี และ 2) กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับกลุ่มที่อายุ 41 – 60 ปี

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อายุ		ต่ำกว่า 20 ปี	21 – 40 ปี	41 – 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.60	3.84	3.74	3.60
ต่ำกว่า 20 ปี	3.60	-	.-24*	-.14	.00
			(.010)	(.151)	(1.000)
21 – 40 ปี	3.84		-	.10	.24
				(.184)	(.090)
41 – 60 ปี	3.74			-	.14
					(.337)
61 ปีขึ้นไป	3.60				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบ 1 คู่ คือ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับกลุ่มที่อายุ 21 – 40 ปี โดยกลุ่มที่อายุ 21 – 40 ปี ($\bar{X}$=3.84) มีความพึงพอใจสูงกว่ากลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี ($\bar{X}$=3.60)

สมมุติฐานที่ 3 "ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดที่ต่างกัน" ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ไม่ต่างกัน

H_1: ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับการศึกษา	$\bar{x}$	S.D	F-Test	Sig.
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ประถมศึกษา	3.54	.43	4.012*	.002
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.98	.43		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.91	.48		
	อนุปริญญา / ปวส.	3.87	.44		
	ปริญญาตรี	3.86	.55		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.81	.56		
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ประถมศึกษา	3.66	.44	1.100	.361
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.67	.66		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.87	.48		
	อนุปริญญา / ปวส.	3.76	.53		
	ปริญญาตรี	3.71	.62		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.69	.65		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ประถมศึกษา	3.75	.46	2.993*	.012
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.85	.68		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	4.04	.53		
	อนุปริญญา / ปวส.	3.79	.46		
	ปริญญาตรี	3.68	.67		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.89	.65		

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

4. ด้านคุณภาพของงานบริการ	ประถมศึกษา	3.66	.51	1.028	.402
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.78	.57		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.87	.53		
	อนุปริญญา / ปวส.	3.74	.44		
	ปริญญาตรี	3.75	.65		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.96	.45		
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	ประถมศึกษา	3.64	.63	2.400*	.038
	มัธยมศึกษาตอนต้น	3.80	.65		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.87	.54		
	อนุปริญญา / ปวส.	3.64	.65		
	ปริญญาตรี	3.52	.77		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.59	.78		
รวม	**ประถมศึกษา**	**3.65**	**.35**	**2.203**	**.054**
	มัธยมศึกษาตอนต้น	**3.82**	**.52**		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	**3.91**	**.40**		
	อนุปริญญา / ปวส.	**3.76**	**.42**		
	ปริญญาตรี	**3.70**	**.56**		
	ปริญญาโทหรือสูงกว่า	**3.79**	**.56**		

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.18 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบริการต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.054 >0.05) แสดงว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ จึงได้ทำการเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) แสดงในตารางที่ 4.19 – 4.21

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
	$\bar{X}$	3.54	3.98	3.91	3.87	3.86	3.81
ประถมศึกษา	3.54	-	.44*	.37*	.33*	.32*	.28
			(.000)	(.000)	(.002)	(.001)	(.122)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.98		-	.07	.11	.12	.16
				(.505)	(.337)	(.246)	(.375)
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.91			-	.04	.05	.09
					(.673)	(.535)	(.589)
อนุปริญญา / ปวส.	3.87				-	.01	.05
						(.911)	(.765)
ปริญญาตรี	3.86					-	.04
							(.803)
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.81						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบ 4 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มที่มีการศึกษา

ในระดับประถมศึกษา กับมัธยมศึกษาตอนต้น 2) กลุ่มที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา กับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 3) กลุ่มที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา กับอนุปริญญา / ปวส. และ 4) กลุ่มที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา กับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
	$\bar{X}$	3.75	3.85	4.04	3.79	3.68	3.89
ประถมศึกษา	3.75	-	.10	.29*	.04	.06	.14
			(.460)	(.011)	(.735)	(.571)	(.507)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.85		-	.19	.06	.17	.04
				(.130)	(.666)	(.181)	(.857)
มัธยมศึกษาตอน	4.04			-	.25*	.35*	.15
ปลาย / ปวช.					(.028)	(.000)	(.464)
อนุปริญญา / ปวส.	3.79				-	.11	.10
						(.336)	(.643)
ปริญญาตรี	3.68					-	.20
							(.316)
ปริญญาโทหรือ							-
สูงกว่า	3.89						

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบ 3 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาในระดับประถมศึกษา กับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. 2) กลุ่มที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย /

ปวช.กับอนุปริญญา / ปวส. และ 3) กลุ่มที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. กับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ด้านการประชาสัมพันธ์

ระดับการศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	อนุปริญญา / ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโทหรือสูงกว่า
	$\bar{X}$	3.64	3.80	3.87	3.64	3.52	3.59
ประถมศึกษา	3.64	-	.15	.23	.01	.13	.05
			(.331)	(.077)	(.964)	(.325)	(.839)
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.80		-	.08	.16	.28*	.20
				(.583)	(.306)	(.049)	(.419)
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.87			-	.24	.36*	.28
					(.065)	(.001)	(.231)
อนุปริญญา / ปวส.	3.64				-	.12	.04
						(.344)	(.859)
ปริญญาตรี	3.52					-	.08
							(.742)
ปริญญาโทหรือสูงกว่า	3.59						-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ผู้เข้ารับบริการ ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านการประชาสัมพันธ์ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบ 2 คู่ ได้แก่ 1) กลุ่มที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น กับปริญญาตรี และ 2) กลุ่มที่มีการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับปริญญาตรี

สมมุติฐานที่ 4 "ผู้เข้ารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดที่ต่างกัน" ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0: ผู้เข้ารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ไม่ต่างกัน

H_1: ผู้เข้ารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ ให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่ต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้น จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H_0) ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า .05 ผลการทดสอบสมมุติฐานแสดงดังตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด เมื่อจำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ	$\bar{X}$	S.D	F-Test	Sig.
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.89	.57	1.640	.114
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.83	.49		
	พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	3.85	.64		
	รับจ้างทั่วไป	3.94	.41		
	เกษตรกร	3.92	.20		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.74	.40		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.65	.44		
	ว่างงาน	3.94	.51		
	อื่นๆ	4.20	.30		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ	$\bar{x}$	S.D	F-Test	Sig.
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.71	.63	.878	.535
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.77	.55		
	พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	3.77	.71		
	รับจ้างทั่วไป	3.79	.46		
	เกษตรกร	4.06	.35		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.61	.51		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.67	.46		
	ว่างงาน	3.69	.58		
	อื่นๆ	3.88	.36		
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.77	.63	.619	.762
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.90	.59		
	พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	3.74	.70		
	รับจ้างทั่วไป	3.86	.47		
	เกษตรกร	3.92	.20		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.64	.44		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.90	.59		
	ว่างงาน	3.79	.65		
	อื่นๆ	3.67	.85		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ	$\bar{x}$	S.D	F-Test	Sig.
4. ด้านคุณภาพของงานบริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.85	.67	.350	.945
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.77	.51		
	พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	3.76	.70		
	รับจ้างทั่วไป	3.84	.37		
	เกษตรกร	3.82	.32		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.69	.58		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.71	.57		
	ว่างงาน	3.70	.41		
	อื่นๆ	3.87	.38		
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.67	.67	.586	.789
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.72	.67		
	พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	3.56	.78		
	รับจ้างทั่วไป	3.71	.72		
	เกษตรกร	3.85	.38		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.57	.55		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.76	.65		
	ว่างงาน	3.64	.78		
	อื่นๆ	3.33	.41		

ตารางที่ 4.22 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	อาชีพ	$\bar{x}$	S.D	F-Test	Sig.
รวม	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3.78	.53	.396	.922
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	3.80	.47		
	พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	3.74	.65		
	รับจ้างทั่วไป	3.83	.39		
	เกษตรกร	3.91	.22		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	3.65	.37		
	นักเรียน/นักศึกษา	3.74	.38		
	ว่างงาน	3.75	.51		
	อื่นๆ	3.79	.38		

จากตารางที่ 4.22 เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ ของผู้เข้ารับบริการต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.922 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.922 >0.05) แสดงว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์

3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ ของเทศบาลนครปากเกร็ด

โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งเป็นกลุ่มประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้ง 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลปากเกร็ด ตำบลบางตลาด ตำบลบ้านใหม่ ตำบลบางพูด และตำบลคลองเกลือ กำหนดเก็บข้อมูลในระหว่างเดือนธันวาคม 2554 ถึงเดือนมกราคม 2555 จำนวน 806 คน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยคำนวณจากสูตรของยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 268 คน การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Research)ใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบสมมติฐานคือ ค่าสถิติ (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One –Way ANOVA) ผู้วิจัยนำมาสรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะตามลำดับดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.2 อภิปรายผล

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด" สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

5.1.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้เข้ารับบริการพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย เนื่องจากประชากรของชุมชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหญิงมากกว่าชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 21 - 40 ซึ่งมีการศึกษาในระดับปริญญาตรีมากที่สุดโดยอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และสถานที่พักอาศัยส่วนใหญ่อยู่ในเขต ต.ปากเกร็ด ต.บางพูด ต.บ้านใหม่ ต.บางตลาด ต.คลองเกลือ

5.1.2 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการใช้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด พบว่า ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่ใช้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่บริเวณตลาดรวมใจ เมืองทองธานีมากที่สุดอาจเป็นเพราะว่าบริเวณเมืองทองธานีเป็นชุมชนขนาดใหญ่ มีคอนโดมิเนียม แหล่งธุรกิจขนาดใหญ่จนถึงขนาดเล็ก มีประชากรพักอาศัยเป็นจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่ใช้บริการในเรื่องการทำบัตรประจำตัวประชาชนและเคยรับบริการรถทะเบียนเคลื่อนที่มาแล้ว 1 ครั้งอาจเป็นเพราะว่ามีความสะดวกสบาย ประหยัดเวลาค่าใช้จ่ายมากกว่าที่จะมาใช้บริการที่สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด

5.1.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับรู้การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข่าวสารการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่จากรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดมากที่สุดอาจเป็นเพราะว่ารถประชาสัมพันธ์สามารถเข้าถึงชุมชนทุกสถานที่อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากกว่าสื่อประเภทอื่น

5.1.4 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดพบว่า โดยภาพรวมผู้เข้ารับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับทุกด้าน โดยด้านที่ผู้เข้ารับบริการพึงพอใจสูงที่สุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรองลงมาอีกคือ ด้านคุณภาพของงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ

5.1.5 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ พบว่า ปัญหาและจุดบกพร่องที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการมากที่สุดคือ ภายในรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่คับแคบ รองลงมาคือ รถบริการและพนักงานจำนวนน้อยและการให้บริการล่าช้า ตามลำดับ

5.1.6 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ได้ผลดังนี้

สมมติฐานการวิจัย:ผู้เข้ารับบริการที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดที่ต่างกัน ซึ่งประกอบด้วยสมมติฐานย่อย 4 สมมติฐาน ดังนี้

สมมุติฐานที่ 1 "ผู้เข้ารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดที่ต่างกัน" ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 (0.028 <0.05) แสดงว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบ3 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านคุณภาพของงานบริการ

สมมุติฐานที่ 2 "ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดที่ต่างกัน" ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.256 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.256 >0.05) แสดงว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบ 2 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

สมมุติฐานที่ 3 "ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดที่ต่างกัน" ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.054 >0.05) แสดงว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่

ของเทศบาลนครปากเกร็ดไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบ3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

สมมุติฐานที่ 4 "ผู้เข้ารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดที่ต่างกัน" ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีค่าความน่าจะเป็นเท่ากับ 0.922 ซึ่งมากกว่า 0.05 (0.922 >0.05) แสดงว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้เข้ารับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.2 อภิปรายผล

ผลการวิจัยมีประเด็นที่น่าสนใจ และนำมาอภิปราย ได้ดังนี้

5.2.1 จากผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดพบว่า โดยภาพรวมผู้เข้ารับมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับทุกด้าน โดยด้านที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกรองลงมาอีกคือ ด้านคุณภาพของงานบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านการประชาสัมพันธ์ ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่ารถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้บริการตามความคาดหวังของประชาชน มีบริการที่น่าประทับใจ จึงทำให้ผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Milet (1954:4) ได้อธิบายถึงความพึงพอใจในการบริการว่า เป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีแนวทางที่ใช้เป็นหลักในการบริการ มีกิจกรรมหรือกระบวนการการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ในบริการและผู้รับบริการ การบริการที่ดี สามารถตอบสนองความต้องร้องการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และประทับใจในการบริการ และยังคล้องกับงานวิจัยของนุชลดา วงศ์จันทร์ (2553) ได้ทำการศึกษาเรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด อยู่ในระดับมาก และจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อยตามลำดับคือ ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านกระบวนการบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมและแนะนำการบริการ

5.2.2 จากผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดที่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ส่วนอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพนั้น ไม่พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ทั้งนี้อาจเนื่องจากเพศหญิงมีความละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย รับรู้ต่อการให้บริการด้านต่างๆ ได้ลึกซึ้งกว่า แต่เพศชายเพียงแต่มาติดต่อธุระตามความจำเป็นในแต่ละครั้ง จึงทำให้ระดับความพึงพอใจเมื่อจำแนกตามเพศในภาพรวมต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอุทิตย์ กุลสอน (2550)ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผลการเปรียบความพึงพอใจระหว่างกลุ่มเพศ พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2.3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ พบว่า ปัญหาและจุดบกพร่องที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการมากที่สุดคือ ภายในรถทะเบียนราษฎรเคลื่อนที่คับแคบ ทั้งนี้เนื่องจากรถนั้นเป็นพาหนะที่มีเนื้อที่ในการใช้งานค่อนข้างจำกัด อีกทั้งยังต้องใช้เนื้อที่ในการจัดตั้งอุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ในช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการเป็นจำนวนมากนั้น รถทะเบียนเคลื่อนที่จึงไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2542) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการไว้ว่า สถานที่บริการในการเข้าถึงบริการได้สะดวก เมื่อรับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้บริการ ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ และยังสอดคล้องกับแนวคิดของ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540: 39) ที่กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักการพื้นฐาน คือความประทับใจที่ประชาชนได้รับจากบริการของรัฐ เกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนที่ประชาชนได้รับรู้รับทราบหรือได้สัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่ และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะเพื่อการนำผลการวิจัยไปใช้

5.3.1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า เรื่องผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากดังนั้นทางเทศบาลนครปากเกร็ดควรจะมีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการ ตอบข้อซักถาม และอธิบายกระบวนการและขั้นตอนต่างๆ อย่างชัดเจน เข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก รวมทั้งลดขั้นตอนบางอย่างที่ซับซ้อนและไม่จำเป็นลงเพื่อความสะดวกในการใช้บริการ

5.3.1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า เรื่องผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ วัน เวลาสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมดังนั้นทางเทศบาลนครปากเกร็ดควรจะขยายเวลาในการให้บริการให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ เนื่องจากเวลาการทำงานของราชการนั้น ตรงกับเวลาทำงานของประชาชนส่วนใหญ่ อาจจะมีการเพิ่มเวลาในช่วงเย็น หรือขยายเวลาในการเปิดบริการในวันเสาร์-อาทิตย์ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้เข้ารับบริการที่มีอาชีพเป็นพนักงานประจำ

5.3.1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า เรื่องผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ มีตัวอย่างการเขียนคำร้องการกรอกข้อมูลแสดงไว้ชัดเจนดังนั้นทางเทศบาลนครปากเกร็ดควรจะจัดเตรียมตัวอย่างเขียนคำร้องการกรอกข้อมูลแสดงไว้ชัดเจน และเพียงพอต่อการให้บริการตามจุดต่างๆ อีกทั้งควรหมั่นตรวจดูความสมบูรณ์ของตัวอย่างด้วยว่าอยู่ในสภาพพร้อมใช้งานมากน้อยเพียงใด

5.3.1.4 ด้านคุณภาพของงานบริการ พบว่า เรื่องผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการดังนั้นทางเทศบาลนครปากเกร็ดควรจะเพิ่มจำนวน

เจ้าหน้าที่ให้เพียงพอใจกับผู้ใช้บริการโดยเฉพาะในเวลาเร่งด่วน เช่น ช่วงเช้าซึ่งมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

5.3.1.5 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า เรื่องผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและระยะเวลาการให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจนดังนั้นทางเทศบาลนครปากเกร็ดควรจะมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับรูปแบบการให้บริการรวมถึงระยะเวลาในการเปิดทำการให้ชัดเจน ถูกต้อง มีการทำใบปลิวเพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารแจกตามสถานที่ชุมชนต่าง ๆ เช่น โรงเรียน วัด หรือตลาด เป็นต้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

5.3.2.1 ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสำนักทะเบียนเคลื่อนที่ในภูมิภาคอื่นๆ เพื่อนำผลการวิจัยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบและหาแนวทางในการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการประชาชน

5.3.2.2 ควรทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆเพิ่มเติมนอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ศึกษามาแล้ว เช่น ความคาดหวังต่อการให้บริการ ทัศนคติต่อการบริการ

5.3.2.3 ควรทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาการให้บริการในทุกๆ ด้านและนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบการให้บริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

บรรณานุกรม

DPU

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

หนังสือ

เกศินี จุฑาวิจริตร. (2542). **การสื่อสารเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น** (พิมพ์ครั้งที่ 2). นครปฐม: คณะวิทยาการจัดการ. สถาบันราชภัฏนครปฐม.

โกวิทย์ พวงงาม. (2550).**การปกครองท้องถิ่นไทย** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.

จินตนา บุญบงการ. (2539). **การบริหารงานสำนักงาน.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. (2541). **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ดนัย เทียนพุฒ. (2544). **องค์กรยุคดอทคอม.** กรุงเทพมหานคร : นาโกต้า.

ธงชัย สันติวงษ์. (2540). **การบริหารงานบุคคล.** กรุงเทพมหานคร : ไทยวัฒนาพานิช.

นพมาศ ธีรเวคิน. (2539). **จิตวิทยาสังคมกับชีวิต.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พันธ์ทิพย์ รามสูต. (2541). **การวิจัยปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยมหิดล.

มานิตย์ มานิตเจริญ. (2538). **พจนานุกรมไทย.** กรุงเทพมหานคร : รวมสาส์น(1997).

มาโนช สุขฤกษ์. (2542). **จิตวิทยาอุตสาหกรรม.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ยุวดี ศรีธรรมรัฐ. (2541). **การบริหารงานบุคคลในภาครัฐวิสาหกิจ.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2537). **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร : พัฒนาศึกษา.

สมชาย กิจยรรยง. (2536). **เทคนิคการจัดฝึกอบรมอย่างมีประสิทธิภาพ.** กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อารี เพชรผุด. (2530). **มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน.** กรุงเทพมหานคร : เนติกุลการพิมพ์.

ชูศักดิ์ เที่ยงตรง. (2518). **การบริหารการปกครองท้องถิ่นไทย.** กรุงเทพมหานคร. โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สมชาติ กิจยรรยง. (2536). **สร้างบริการ สร้างความประทับใจ.** กรุงเทพมหานคร: เอช เอ็น การพิมพ์.

สมยศ นาวีการ. (2536). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร.** กรุงเทพมหานคร. ดวงกมล.

เอกสารอื่นๆ

กิตติมา เพียรภายลุน. (2549). **ทัศนะของประชาชนต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรที่ทำการกิ่งอำเภอนาคู จังหวัดกาฬสินธุ์.** ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กิตติมา สุรสนธิ. (2541). **ความรู้ทางการสื่อสาร.** ภาคนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิทยานิพนธ์

จตุรงค์ มหิทธิโชติ. (2541). **การพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสถานีตำรวจ.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. ขอนแก่น: มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยมหิดล.

พิทักษ์ ตรุษทิม. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สมศักดิ์ เจริญผล. (2542). **ความคิดเห็นของสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีต่อศักยภาพในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: ศึกษากรณีอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.

พิทักษ์ ตรุษทิพย์. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตยานนาวากรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม.กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อัญชลี เหล่าธิติวงศ์. (2524). **การศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อการบริการของศูนย์บริการสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาพาณิชยศาสตร์.กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เกศณราภรณ์ สัตยาชัย. (2546). **ความพึงพอใชของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) ของสำนักงานเขต กรุงเทพมหหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จุฑารัตน์ สุภาโอษฐ์. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตดุสิต.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

นิภา เนื่องถนอม. (2535). **แบบพฤติกรรมการให้บริการที่มีต่อประชาชนที่มารับบริการ: ศึกษาจากทัศนคติของผู้มารับบริการที่สำนักงานขนส่งจังหวัดระยอง.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารรัฐกิจ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรัชญา จันทราภัย. (2542). **ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ณ สำนักงานเขตพญาไท กรุงเทพมหานคร: ศึกษาเฉพาะงานทะเบียนราษฎร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เปรมจิต กิจวนสิน. (2553). **การรับรู้และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการแผนกผู้ป่วยนอกเวลาราชการของสถาบันโรคผิวหนัง ในกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ภาคผนวก

DPU

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

<u>คำชี้แจง</u>

1. แบบสอบถามชุดนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลการทำวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการโครงการ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ ของ **นางสาวสุนทรี สุดสาคร**

2. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด" โดยแบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 5 ส่วน ดังนี้

<u>ส่วนที่ 1</u> ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

<u>ส่วนที่ 2</u> การมาใช้บริการ

<u>ส่วนที่ 3</u> การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

<u>ส่วนที่ 4</u> ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ 5 ด้าน ได้แก่

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

4.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4.4 ด้านคุณภาพของงานบริการ

4.5 ด้านการประชาสัมพันธ์

<u>ส่วนที่ 5</u> ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

3. ขอความกรุณาโปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อให้ตรงกับความคิดเห็น ตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด **คำตอบที่ได้ไม่มีข้อผูกมัดใด ๆ ทั้งสิ้น กับผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์จะวิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น**

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างยิ่งที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

กลุ่มนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ สาขาการจัดการโครงการ

ส่วนที่ 1ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย✓ลงในช่อง( )ตามสภาพความเป็นจริง

1) เพศ ( ) 1.ชาย ( ) 2.หญิง

2) อายุ

( ) 1.อายุต่ำกว่า 20 ปี ( ) 2.อายุ 20– 40 ปี

( ) 3.อายุ 41 – 60 ปี ( ) 4.อายุ 61 ปีขึ้นไป

3) ระดับการศึกษา

( ) 1.ประถมศึกษา ( ) 2. มัธยมศึกษาตอนต้น

( ) 3.มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ( ) 4.อนุปริญญา / ปวส.

( ) 5. ระดับปริญญาตรี ( ) 6. ปริญญาโทหรือสูงกว่า

( ) 7. อื่นๆ (ระบุ).....

4) อาชีพ

( ) 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

( ) 3. พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน ( ) 4. รับจ้างทั่วไป

( ) 5. เกษตรกร ( ) 6. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

( ) 7. นักเรียน/นักศึกษา ( ) 8. ว่างงาน

( ) 9. อื่นๆ (ระบุ).....

5) สถานที่พักอาศัย

( ) ในเขต ได้แก่ ต.ปากเกร็ด, ต.บางพูด , ต.บ้านใหม่ , ต.บางตลาด , ต.คลองเกลือ

( ) นอกเขต โปรดระบุ .....

<u>ส่วนที่ 2</u>การมาใช้บริการ

1) ท่านมาใช้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ ณ บริเวณใด (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. วัดกู้ ต.บางพูด ( ) 2. มัสยิดประเสริฐอิสลาม ต.บางพูด

( ) 3. ตลาดรวมใจ เมืองทองธานี ( ) 4. ตลาดควงแก้วพลาซ่า ต.บ้านใหม่

( ) 5. ห้างเซ็นทรัล สาขาแจ้งวัฒนะ ( ) 6. ห้างบิ๊กซี สาขาปากเกร็ด

( ) 7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบางพัง ( ) 8. สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ นนทบุรี

( ) 9. บริเวณใกล้ศูนย์อาหารหน้าทางเข้าโรงพยาบาลกรมชลประทาน (ปากเกร็ด)

( ) 10.กรมชลประทาน ปากเกร็ด ( ) 11. อื่นๆ(ระบุ).....

2) ท่านมาใช้บริการด้วยเรื่องอะไร (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

( ) 1. แจ้งเกิด ( ) 2. แจ้งตาย ( ) 3. แจ้งย้ายที่อยู่

( ) 4.การทำบัตรประจำตัวประชาชน

( ) 5. แก้ไขรายการต่างๆ ในทะเบียนบ้าน

( ) 6. การตรวจคัดและรับรองรายการจากฐานข้อมูล

( ) 7. คัดทะเบียนบ้านแทนฉบับเดิมที่ชำรุดและสูญหาย

3) จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ (รวมครั้งนี้ด้วย)

( ) 1. เคยรับบริการ 1 ครั้ง ( ) 2. เคยรับบริการ 2 ครั้ง

( ) 3. เคยรับบริการ 3 ครั้ง ( ) 4. เคยรับบริการ 4 ครั้งขึ้นไป

<u>ส่วนที่ 3</u> การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

1) ท่านได้รับทราบการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ผ่านช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์ใดบ้าง

( ) ไม่ได้รับ

( ) ได้รับจาก

( ) 1.1 เว็บไซต์ของเทศบาล

( ) 1.2 โปสเตอร์ของเทศบาล

( ) 1.3 นิทรรศการหรือการจัดกิจกรรมเทศบาล

( ) 1.4 แผ่นพับของเทศบาล/วารสาร

( ) 1.5 ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์

( ) 1.6 การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย

( ) 1.7 รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่

( ) 1.8 อื่นๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

คำชี้แจง: โปรดเขียนเครื่องหมาย✓ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 1.กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยาก					
2. การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว					
3. มีการให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง ของผู้รับบริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและสุภาพ					
5. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร					
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่					
7. การให้คำแนะนำชี้แจงของเจ้าหน้าที่					
8. วัน เวลา สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 9. เครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในรถมีคุณภาพและทันสมัย					
10.มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับเอกสารหลักฐานที่ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					

11.มีตัวอย่างการเขียนคำร้องการกรอกข้อมูลแสดงไว้ชัดเจน					
<u>ด้านคุณภาพของงานบริการ</u> 12. บริการได้ถูกต้อง					
13. มีการจัดการบริการอย่างเป็นระบบ					
14. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
<u>ด้านการประชาสัมพันธ์</u> 15.มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและระยะเวลาการให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจน					
16.มีเว็บไซต์บริการข้อมูลข่าวสารในการให้บริการที่ถูกต้องทันสมัยและเข้าใจง่าย					
17.มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์รายละเอียดขั้นตอนการรับบริการมองเห็นชัดเจน					

<u>ส่วนที่ 5</u>ปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

1) มีปัญหา จุดบกพร่องที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการด้านต่างๆ อย่างไรบ้าง

( )1.1 รถบริการและพนักงานจำนวนน้อย

( )1.2 การให้บริการล่าช้า

( )1.3 ขณะให้บริการมีการพูดคุยโทรศัพท์

( )1.4 เจ้าหน้าที่แต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย

( )1.5 พนักงานให้บริการพูดจาไม่สุภาพ

( )1.6 ภายในรถทะเบียนเคลื่อนที่คับแคบ

( )1.7 อื่นๆ (ระบุ).....

2) ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ประวัติผู้เขียน

ชื่อและนามสกุล:	สุนทรี สุดสาคร
วัน เดือน ปี :	8 พฤษภาคม 2518
สถานที่เกิด :	อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ประวัติการศึกษา

ปริญญาตรี:	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
	ปี พ.ศ. 2541
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน :	เจ้าพนักงานธุรการ ระดับ 5
	สำนักการคลัง เทศบาลนครปากเกร็ด
	จังหวัดนนทบุรี

DPU