

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่
ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*
CLIENTS' SATISFACTION ON THE SERVICE OF MOBILE REGISTRATION BUS
OF PAKKRET MUNICIPALITY, NONTHABURI PROVINCE

สิริกร กาญจนสุนทร¹ ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง²

¹รองศาสตราจารย์ ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²อาจารย์สาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ เก็บข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้แบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 268 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบแบบที่ เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์แบบมีแนวทางในการสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลในเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยเชิงปริมาณ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ในภาพรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก และมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ สะดวก รวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความยิ้มแย้มและสุภาพ มีความรู้ความสามารถ อธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจขั้นตอนต่าง ๆ ได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือที่มีคุณภาพและทันสมัย พื้นที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ด้านคุณภาพการให้บริการ มีความถูกต้อง รวดเร็ว และได้มาตรฐาน ด้านการประชาสัมพันธ์ ประชาชนยังไม่ทราบข้อมูลการให้บริการเท่าที่ควร

การทดสอบสมมติฐาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีที่พักอาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีประเภทของผู้ใช้บริการ สถานที่ให้บริการ และการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อมวลชน ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ เทศบาลนครปากเกร็ดควรปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อที่หลากหลายเพื่อให้เข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ในทุกพื้นที่ และควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เพื่อให้การบริการมีคุณภาพเพิ่มขึ้น

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ รถทะเบียนเคลื่อนที่ เทศบาลนครปากเกร็ด

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัยเรื่อง "การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2554" ที่ได้รับการสนับสนุนจากเทศบาลนครปากเกร็ด

ABSTRACT

The objectives of the research were to investigate the level of satisfaction and to compare the level of satisfaction of clients on the services of the mobile registration bus of Pakkret Municipality, Nonthaburi Province. Research methods were both quantitative and qualitative approaches. The quantitative data were collected through the questionnaire. Samples consisted of 268 clients.

The quantitative data were analyzed by the percentages, the arithmetic mean, the standard deviation, the one-way analysis of variance and the t-test. The qualitative data were collected through guideline interviewing form. In-depth interviewing was carried out with ten clients. The qualitative data were analyzed by descriptive method.

The quantitative results indicated that the majority of clients had high level of satisfaction concerning the mobile registration bus service of Pakkret Municipality. Their high levels of satisfaction were mainly in the service officers, service quality, service processing, and facilities, whereas satisfaction with public relations was at the moderate level. For the qualitative results, the findings showed that the service processing were very systematic, fast, and convenient. The service officers were polite, cordial, and competent. Moreover, the facilities provides modern and quality instruments. The service area was very tidy and clean. The service quality was accurate, fast, and standard. However, the public relation was not met the clients' satisfaction because the clients might not be got enough service information.

Hypothesis testing revealed significant satisfaction among the clients of the mobile registration bus service of Pakkret Municipality with different residence ($p \leq 0.001$); with different types of client, service places, and perception of information through the mass media ($p \leq 0.01$); with different gender ($p \leq 0.05$).

This research thus recommended that Pakkret Municipality should improve their public relations campaign in various kinds of media to all target groups and in all areas. The Municipality should also increase the number of facilities for its clients. Those improvement will make service quality better.

Keywords: Client's satisfaction, mobile registration bus, Pakkret Municipality

1. บทนำ

เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ได้นำแนวทางการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) โดยยึดประชาชนเป็นหลัก มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เป้าหมาย คือ การสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนต่อการให้บริการ โดยคำนึงถึงฐานคิดที่ว่า “ความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของประชาชนต้องการบริการเกิดจากการได้รับการสนองตอบต่อความต้องการที่ดี รวดเร็ว และตรงต่อปัญหา”

การให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่เป็นหนึ่งของงานบริการที่เทศบาลนครปากเกร็ดจัดทำโครงการขึ้น เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน โดยให้บริการเกี่ยวกับการทำบัตรประจำตัวประชาชน และงานทะเบียนราษฎร เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้ายที่อยู่ แก่ไขรายการในทะเบียนบ้าน และคัดสำเนาทะเบียนบ้าน เป็นต้น ซึ่งเป็น

การให้บริการแบบเชิงรุกเข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ เพื่อเป็นการบริการที่ได้มาตรฐาน อำนวยความสะดวกแก่ประชาชน รวมทั้งลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อราชการ และตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2555ก และ 2555ข) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นเป้าหมายสูงสุดของการบริการ ถ้าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ย่อมจะชื่นชมและแนะนำการบริการให้แก่ผู้รับบริการรายอื่นต่อไป (วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2547: 73) ทั้งนี้ การบริการดังกล่าวจะสามารถสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนได้นั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยการให้บริการในหลายด้าน ทั้งในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ปัจจัยเหล่านี้ย่อมส่งผลให้เทศบาลมีปัญหาหรือข้อจำกัดในการให้บริการแก่ประชาชน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

รถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี” ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปปรับปรุง พัฒนางานบริการประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ดให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

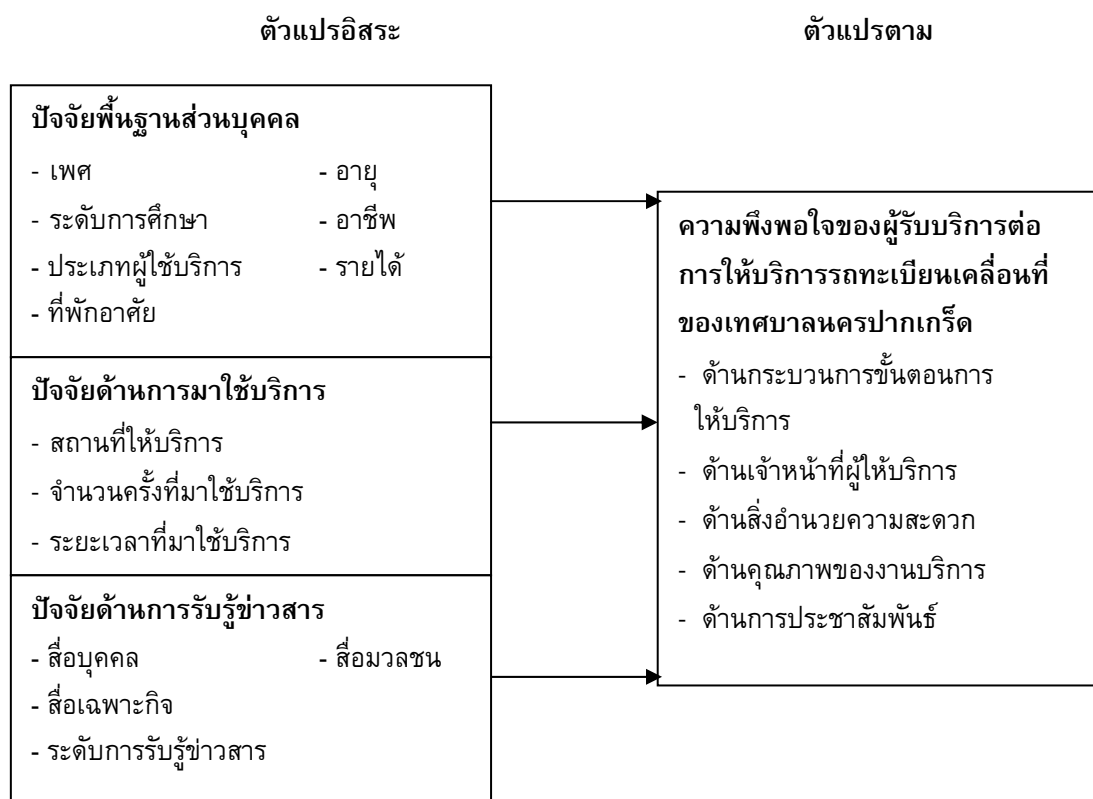
2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล การมาใช้บริการ และการรับรู้ข่าวสารการให้บริการ

3. กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดส่วนประสมทางการตลาด (Marketing Mix) ซึ่งรู้จักกันทั่วไปว่า 4P'S ซึ่งได้พัฒนา

เป็นองค์ประกอบ 8 ประการของการบริหารบริการแบบผสมผสาน (The Eight Components of Integrated Service Management) ได้แก่ ผลิตภัณฑ์ (Product) ราคา (Price) การจัดจำหน่าย (Place) การส่งเสริมการตลาด (Promotion) บุคลากร (People) ลักษณะทางกายภาพ (Physical Evidence) กระบวนการ (Process) และผลิตภาพ (Productivity) (เลิฟลี่ก, คริสโตเฟอร์ เอช., 2546: 12-14 และยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548ก: 29) ผู้วิจัยได้พิจารณาถึงความสอดคล้องเหมาะสมกับการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาล ซึ่งมีลักษณะเป็นการบริการสาธารณะ (Public Service) ที่มุ่งรักษาผลประโยชน์และสวัสดิภาพของประชาชน มีความแตกต่างจากการบริการของภาคเอกชน (เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ, 2550: 212) จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

4. สมมติฐานการวิจัย

1) ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน

2) ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน

3) ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของเทศบาลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน

5. วิธีการวิจัย

เป็นการวิจัยผสม (Combined Approach) โดยใช้ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และทำให้ทราบรายละเอียดเพื่อปรับปรุงงานบริการให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น (ยุพาวรรณวรรณวนิชย์, 2548: 136-137) มีรายละเอียดการวิจัยดังนี้

5.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยอ้างอิงข้อมูลประชากรผู้เข้ารับบริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ เทศบาลนครปากเกร็ด ระหว่างเดือนพฤศจิกายน ปี 2553 - มกราคม 2554 จำนวน 806 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากจำนวนประชากรทั้งหมด 806 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544: 127) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 268 คน จากนั้นคำนวณหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างในละกลุ่มได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 1 หลังจากนั้นผู้วิจัยเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดจนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ศึกษาในแต่ละกลุ่ม

5.2 การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ได้แก่ ผู้รับบริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ จำนวน 10 คน ประกอบด้วย ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร 5 คน และผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน 5 คน ซึ่งเป็นจำนวนที่สามารถมีเวลาในการตอบคำถามตามแบบสัมภาษณ์ได้อย่างครบถ้วน

6. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

6.1 เครื่องมือการวิจัยเชิงปริมาณ ได้แก่ แบบสอบถาม แบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล การมาใช้บริการ การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน รวมทั้งปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

6.2 เครื่องมือการวิจัยเชิงคุณภาพ ได้แก่ แบบสัมภาษณ์แบบมีแนวทางการสัมภาษณ์ ใช้สัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล

7. การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้เข้ารับบริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ สำนักงานเขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในภาพรวม .9771 ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการการให้บริการ .8920 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .9603 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก .9257 ด้านคุณภาพของงานบริการ .9633 และด้านการประชาสัมพันธ์ .9079

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

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

8. การวิเคราะห์ข้อมูล

8.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสำหรับการทดสอบหาความแตกต่างของความพึงพอใจ ใช้สถิติค่า t-test ค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

8.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ นำผลการสัมภาษณ์มาวิเคราะห์เนื้อหาสรุปประเด็น และอธิบายผลการศึกษาแบบเชิงพรรณนา

9. ผลของการวิจัยและอภิปรายผล

9.1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 52.6 มีอายุระหว่าง 26-50 ปี ร้อยละ 61.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า ร้อยละ 39.6 มีอาชีพรับจ้าง/แรงงาน ร้อยละ 30.6 มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ร้อยละ 46.0 และมีที่พักอาศัยในตำบลบางพูด ร้อยละ 29.0

9.2 การมาใช้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการที่ตลาดรวมใจ เมืองทองธานี ร้อยละ 65.0 ใช้บริการทำบัตรประจำตัวประชาชน ร้อยละ 64.2 ใช้ระยะเวลาในการรับบริการ 10-19 นาที ร้อยละ 52.2 และมาใช้บริการ จำนวน 1 ครั้ง ร้อยละ 85.8

9.3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่จากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 71.3 โดยที่เคยรับข่าวสารจากสื่อบุคคลส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 29.9 เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน คิดเป็นร้อยละ 19.4 โดยกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับข่าวสารจากสื่อมวลชนส่วนใหญ่ได้รับจากอินเทอร์เน็ต คิดเป็นร้อยละ 7.5 ได้รับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ คิดเป็น

ร้อยละ 33.6 โดยกลุ่มตัวอย่างที่เคยรับข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจส่วนใหญ่ได้รับจากรถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 22.0 แสดงให้เห็นว่าสื่ออื่นๆ ยังไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มตัวอย่างได้ดีกว่าสื่อบุคคล โดยผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่รับรู้ข่าวสารจากเพื่อนมากที่สุด สอดคล้องกับการศึกษาเชิงคุณภาพที่พบว่ากลุ่มตัวอย่างไม่ทราบข่าวจากสื่ออื่นๆ แต่ทราบข่าวจากเพื่อน รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ครอบครัวและญาติ

ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.19 โดยมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 46.6 มีการรับรู้ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 28.4 และมีการรับรู้ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 25.0 ซึ่งประเด็นที่มีการรับรู้ในระดับน้อย คือ ประเด็นรถทะเบียนเคลื่อนที่ที่ไม่ให้บริการเปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล และประเด็นรถทะเบียนเคลื่อนที่ที่ไม่คิดค่าธรรมเนียมการให้บริการเพิ่ม ยกเว้น ถ้าเกินกำหนดเวลาจะต้องจ่าย 200 บาท ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ในเรื่องดังกล่าวยังมีน้อยและไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ทราบข้อมูลและรายละเอียดของการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่

9.4. ระดับความพึงพอใจ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{x} = 4.15$) โดยมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45, 4.37, 4.33$ และ 4.22 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) เมื่อพิจารณารายด้าน มีรายละเอียด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุประดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด
ทั้งภาพรวมและรายด้าน (n = 268)

ประเด็นความพึงพอใจ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.33	0.774	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.45	0.653	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.22	0.824	มาก
4. ด้านคุณภาพของงานบริการ	4.37	0.699	มาก
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.29	1.325	ปานกลาง
6. ภาพรวมความพึงพอใจ	4.15	0.839	มาก

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.33$) โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ประเด็นการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็วมากที่สุด ($\bar{x} = 4.36$) กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยาก และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{x} = 4.34$ เท่ากัน)

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า การให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นไปตามระบบขั้นตอนของการดำเนินการ มีความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งในการทำบัตรประจำตัวประชาชน และการทำเอกสารทะเบียนราษฎร ซึ่งเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ โดยเฉพาะผู้ที่ไม่มีเวลาไปติดต่อที่เทศบาล นอกจากนี้ผู้ใช้บริการยังต้องการให้มีการบริการครบวงจรเหมือนในเทศบาลอีกด้วย

สอดคล้องกับแนวคิดของ สมวงศ์ พงศ์สถาพร (2546: 87-88) ว่ากระบวนการขั้นตอนการให้บริการจะต้องกำหนดมาตรฐานของกิจกรรมตามลำดับขั้นตอน และไม่ซ้ำซ้อน จะทำให้การบริการมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง ตรงเวลา และมีคุณภาพสม่ำเสมอ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.45$) โดยส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดที่ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม

แจ่มใสและเป็นมิตร ($\bar{x} = 4.53$) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ($\bar{x} = 4.50$) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ ซึ่งพฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่มีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน การพูดจาและการตอบข้อซักถามผู้มารับบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้มาติดต่ออย่างเต็มความสามารถโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย วาจาสุภาพ และใช้ถ้อยคำเหมาะสมกับกาลเทศะ ซึ่งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ มีความรู้ ความเข้าใจในรายละเอียดของงาน สามารถอธิบายให้ผู้รับบริการเข้าใจในการดำเนินการตามขั้นตอนต่าง ๆ ได้นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการในรถทะเบียนเคลื่อนที่ ยังมีความเป็นกันเอง ใส่ใจต่อผู้มารับบริการ และอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี

ทั้งนี้เนื่องจากทางเทศบาลมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติไว้อย่างชัดเจน โดยให้มีการศึกษาระเบียบ หนังสือคำสั่งที่เกี่ยวข้องกับงาน ทำความเข้าใจให้ถูกต้องตรงกัน จึงทำให้ไม่เกิดความบกพร่องในงานสร้างความประทับใจให้กับผู้ใช้บริการได้เป็นอย่างดี สอดคล้องกับแนวคิดของ เอนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550: 217-218) ว่าผู้รับบริการมีความคาดหวังว่าผู้ให้บริการมีเจตคติที่ดีต่อการให้บริการ ต้องให้คำตอบที่ถูกต้องและมีความรับผิดชอบต่อคำตอบนั้น มีบุคลิกภาพที่ดี มีทักษะและการฝึกอบรมที่ดี และต้องตรงต่อเวลาส่วน

ยุพาวรรณ วรณวณิชย์ (2548ก: 106) เสนอว่า เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อองค์กรในการสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียง ผู้รับบริการจะยินดีที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ที่มีความนอบน้อมและสุภาพในการติดต่อ และสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการว่าสามารถให้บริการได้ ดังนั้นเทศบาลจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากกับการรับ การคัดเลือก และการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ เพื่อให้งานบริการมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$) โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นเครื่องมือวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในรถทะเบียนเคลื่อนที่ที่มีคุณภาพและทันสมัย ($\bar{x} = 4.42$) และรถทะเบียนเคลื่อนที่ที่มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย ($\bar{x} = 4.40$)

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า สิ่งอำนวยความสะดวกในรถทะเบียนเคลื่อนที่ มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย บริเวณภายในรถสะอาด จัดเป็นสัดส่วน เป็นระเบียบเรียบร้อย อำนาจความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ อย่างไรก็ตาม อาจมีปัญหาบ้างในบางพื้นที่บางเวลา เมื่อมีผู้มาใช้บริการเป็นจำนวนมาก เช่น ตลาดรวมใจเมืองทองธานี ทำให้มีที่นั่งไม่เพียงพอ และอาจจะทำให้ภายในรถจะคับแคบไป และต้องการให้มีการขยายพื้นที่มีที่นั่งรอเพิ่มเติม

ทั้งนี้เนื่องจากรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาล มีเครื่องมือ วัสดุ อุปกรณ์ที่มีคุณภาพและทันสมัย มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีแสงสว่างเพียงพอ มีการจัดสถานที่เป็นสัดส่วน สะดวกต่อการให้บริการ มีป้ายประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับเอกสาร หลักฐานที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย ซึ่งแสดงถึงความพร้อมที่จะอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มารับบริการ จนสร้างความพึงพอใจต่อประชาชนที่มาใช้บริการ

สอดคล้องกับแนวคิดเรื่องลักษณะทางกายภาพ ซึ่งเป็นสิ่งที่สร้างสภาพแวดล้อมและบรรยากาศ สร้างความประทับใจและความรู้สึกแก่ผู้รับบริการ ดังนั้นในการพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกจึงต้องอาศัยการออกแบบสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ให้

เหมาะสม ทั้งคุณสมบัติทางกายภาพ (Physical Attributes) และบรรยากาศ (Atmosphere) ด้วย (ยุพาวรรณ วรณวณิชย์, 2548ก: 115-124)

ด้านคุณภาพการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ ด้านคุณภาพของงานบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.37$) โดยประเด็นที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ประเด็นการให้บริการตรงกับความต้องการของท่าน ($\bar{x} = 4.41$) และเอกสารที่ได้รับมีความชัดเจน ถูกต้อง และครบถ้วน ($\bar{x} = 4.40$) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า คุณภาพการให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว และทันสมัย ได้มาตรฐานตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจจากการบริการ อย่างไรก็ตาม อาจมีปัญหากการให้บริการในบางช่วงเวลาที่เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ

สอดคล้องกับแนวคิดของ เลิฟล๊อค, คริสโตเฟอร์ เอช. (2546: 236-238) ว่าคุณภาพการให้บริการเป็นการประเมินทางความคิดในระยะยาวของผู้รับบริการ ดังนั้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการจะเป็นประโยชน์แก่เทศบาลและผู้รับบริการอย่างยั่งยืน ซึ่งต้องอาศัยการริเริ่มสร้างคุณภาพอย่างถูกต้อง เอาใจใส่ และการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ

ด้านการประชาสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ ด้านการประชาสัมพันธ์โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.29$) โดยมีความพึงพอใจมากที่สุดประเด็นมีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ และระยะเวลาการให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจน ($\bar{x} = 3.34$) มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์รายละเอียดขั้นตอนการรับบริการที่ชัดเจน ($\bar{x} = 3.29$) และมีเว็บไซต์บริการข้อมูลข่าวสารในการให้บริการที่ถูกต้อง ทันสมัย และเข้าใจง่าย ($\bar{x} = 3.24$)

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารเกี่ยวกับรถทะเบียนเคลื่อนที่ เช่น ทางเว็บไซต์ ซึ่งมีการนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับกำหนดการให้บริการของแต่ละเดือน โดยระบุ วัน เดือน ปี สถานที่ และรายละเอียดอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างไรก็ตาม การประชาสัมพันธ์ยังมีน้อย ไม่ทั่วถึง ทำให้

ผู้รับบริการไม่ทราบว่าการบริการเคลื่อนที่จะมาให้บริการในวันไหน จอดตรงจุดไหน นอกจากนี้ จากการที่ประชาชนที่มารับบริการมีความหลากหลาย ทั้งในเรื่องอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ ทำให้การรับรู้ข่าวสารจากสื่อต่างๆ มีความแตกต่างกัน ซึ่งอาจจะมีทั้งที่ไม่ทราบข้อมูลการให้บริการ หรือทราบข้อมูลแล้วบอกต่อๆ กันไป จึงถือเป็นประเด็นที่จะต้องมีการปรับปรุงเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างในแต่ละพื้นที่รับทราบข่าวสารการบริการได้อย่างทั่วถึงปัญหาดังกล่าว

อาจเป็นเพราะเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นเขตพื้นที่เมืองที่มีขนาดกว้างใหญ่และมีประชากรอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก อาจทำให้การประชาสัมพันธ์ให้ข่าวสารแก่ผู้ใช้บริการในวงกว้างยังทำได้ไม่เต็มที่ อีกทั้งยังอาจขึ้นอยู่กับทางเลือกสื่อในการให้ข่าวสารที่ผิดพลาด และไม่สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการได้ (ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์, 2548ก: 83) จึงเป็นประเด็นที่จะต้องพัฒนาการบริการด้านนี้ให้มีคุณภาพ

ตารางที่ 3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่					
	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพของงานบริการ	ด้านการประชาสัมพันธ์	ภาพรวม
ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล						
เพศ	X	X	X	*	X	*
อายุ	X	X	X	X	**	X
ระดับการศึกษา	X	X	**	**	***	X
อาชีพ	X	X	*	X	***	X
ประเภทผู้ใช้บริการ	X	X	***	**	***	**
รายได้	X	X	**	*	***	X
ที่พักอาศัย	X	**	X	*	***	***
ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ						
สถานที่ให้บริการ	X	X	***	**	***	**
จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	X	X	X	X	*	X
ระยะเวลาที่มาใช้บริการ	X	X	**	X	***	X
ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร						
สื่อบุคคล	X	X	X	X	X	X
สื่อมวลชน	X	*	**	***	***	**
สื่อเฉพาะกิจ	X	X	X	X	***	X
ระดับการรับรู้ข่าวสาร	X	X	*	X	***	X

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 X หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1

การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลสามารถสรุปผลได้ดังนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม และด้านคุณภาพของงานบริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .05 ตามลำดับ โดยในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ($\bar{x}$ = 4.65 และ 4.55) ด้านคุณภาพของงานบริการ เพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ($\bar{x}$ = 4.77 และ 4.65) ทั้งนี้เพราะเพศหญิงให้ความสนใจในรายละเอียดของงานต่างๆ มากกว่าเพศชาย เมื่อได้รับการบริการที่มีประสิทธิภาพ ถูกต้องรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส จึงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปีมีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 26-50 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ($\bar{x}$ = 2.99, 3.64 และ 3.97) อาจเป็นไปได้ว่าความสนใจในการเปิดรับข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ของกลุ่มดังกล่าวมีน้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ ทำให้ไม่ทราบรายละเอียดการบริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ,.01 และ .001 ตามลำดับ โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้จบการศึกษา ($\bar{x}$ = 4.25 และ 4.80) ด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้จบการศึกษา ($\bar{x}$ = 4.60, 4.60 และ 5.00) ทั้งนี้เพราะกลุ่มผู้ใช้บริการที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีความสนใจในรายละเอียดรอบข้างและความคาดหวังสูงในสิ่งที่ได้รับการบริการ

ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้จบการศึกษา และระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย ($\bar{x}$ = 1.70, 2.75, 3.69, 3.92 และ 4.04) ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างข้างต้นอาจจะมีลักษณะการทำงานที่ไม่มีโอกาสรับทราบข้อมูลข่าวสารได้สะดวก หรือมีโอกาสเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์ได้ยากกว่า เช่น สื่อเว็บไซต์ เป็นต้น

อาชีพ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 ตามลำดับ โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา ($\bar{x}$ = 4.17, 4.28, 4.41 และ 4.82) และกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง/แรงงาน ($\bar{x}$ = 4.17 และ 4.65) อาจจะเป็นไปได้ว่านักเรียน/นักศึกษาเป็นกลุ่มที่ไม่ได้คาดหวังในสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่าสิ่งที่ตนต้องการ คือบัตรประชาชน เป็นต้น ส่วนแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณอายุ มีอายุมาก ก็ต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม และเพียงพอสำหรับผู้สูงอายุ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพรับจ้าง/แรงงาน มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และนักเรียน/นักศึกษา ($\bar{x}$ = 2.37, 3.98, 4.07 และ 4.47) ซึ่งสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานในเรื่องอายุ และการศึกษา ทั้งนี้เพราะช่องทางสื่อประชาสัมพันธ์อาจไม่เอื้ออำนวยต่อการรับข่าวสารของกลุ่มอาชีพดังกล่าวทำให้ไม่ทราบข่าวสารการบริการรถทะเบียนเคลื่อนที่

ประเภทผู้ใช้บริการ พบว่า ประเภทผู้ใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .001, 01 และ .001 ตามลำดับ โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจในด้านภาพรวมน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นแรงงานต่างด้าว/

นายจ้างแรงงาน ($\bar{x} = 4.50$ และ 4.85) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียน/นักศึกษา และประเภทแรงงานต่างด้าว/นายจ้างแรงงาน ($\bar{x} = 4.30, 4.83$ และ 4.85) ด้านคุณภาพของงานบริการ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นแรงงานต่างด้าว/นายจ้างแรงงาน ($\bar{x} = 4.63$ และ 4.94) ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ว่า ประชาชนทั่วไปมีความคาดหวังที่จะได้รับบริการสูงกว่ากลุ่มอื่นๆ ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่เป็นแรงงานต่างด้าว/นายจ้างแรงงาน มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนทั่วไป และนักเรียน/นักศึกษา ($\bar{x} = 1.74, 3.98$ และ 4.50) ทั้งนี้เพราะแรงงานต่างด้าวอาจจะไม่เข้าใจในสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ หรือมีโอกาสเข้าถึงสื่อประชาสัมพันธ์น้อยกว่ากลุ่มอื่นๆ เพราะต้องทำงานตลอด

รายได้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 .01 และ .001 ตามลำดับ โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป และ 10,000-19,999 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ($\bar{x} = 4.26, 4.32$ และ 4.66) ด้านคุณภาพของงานบริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป และ 10,000-19,999 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท ($\bar{x} = 4.26, 4.32$ และ 4.66) ทั้งนี้เพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้สูงมักคาดหวังที่จะได้รับความสะดวกสบายและคุณภาพในการให้บริการ แต่ในทางกลับกัน ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป และ 10,000-19,999 บาท ($\bar{x} = 2.92, 3.99$ และ 4.01) เนื่องจากอาจจะไม่ได้รับข่าวสารอย่างทั่วถึง

ที่พักอาศัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีที่พักอาศัยต่างกันมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .001, .01, .05, .001 ตามลำดับ โดยในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างที่มีที่พักอาศัยในตำบลปากเกร็ดมีความพึง

พอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีที่พักอาศัยที่อื่นๆ ($\bar{x} = 3.63$ และ 4.33) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีที่พักอาศัยในตำบลปากเกร็ด มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีที่พักอาศัยที่อื่นๆ ($\bar{x} = 4.72$ และ 4.06) ด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่มีที่พักอาศัยในตำบลปากเกร็ด มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีที่พักอาศัยที่อื่นๆ ($\bar{x} = 4.06$ และ 4.63) ทั้งนี้เพราะผู้ที่มีการพักอาศัยในตำบลปากเกร็ดอาจคิดว่าการไปใช้บริการที่เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการบริการที่ดีกว่า ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีที่พักอาศัยในตำบลบางพูด ($\bar{x} = 2.16$ และ 3.20) อาจจะเป็นไปได้ว่าเป็นคนในพื้นที่เลยไม่สนใจที่จะรับรู้ข่าวสารเพราะคิดว่าอยู่ใกล้กับเทศบาลซึ่งสะดวกต่อการเดินทางไปติดต่อ

สมมติฐานที่ 2

การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามลักษณะการมาใช้บริการ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

สถานที่ให้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการในสถานที่ต่างกัน มีความพึงพอใจ ในภาพรวม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .001, .01 และ .001 ตามลำดับ โดยในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่ตลาดรวมใจ เมืองทองธานี และในสถานที่อื่นๆ มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลนครปากเกร็ด ($\bar{x} = 4.51, 4.56$ และ 4.81) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่ตลาดรวมใจ เมืองทองธานี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลนครปากเกร็ด ($\bar{x} = 4.29$ และ 4.82) ด้านคุณภาพของงานบริการ กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่ตลาดรวมใจ เมืองทองธานี มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลนครปากเกร็ด ($\bar{x} = 4.64$ และ 4.91) ทั้งนี้เนื่องจากผู้ที่มาใช้บริการที่เทศบาลนครปากเกร็ดส่วนใหญ่เป็นแรงงานต่างด้าว ซึ่งอาจจะไม่ได้ใส่ใจในรายละเอียดทั้งเรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวกหรือด้านคุณภาพการให้บริการ ในทางกลับกัน ด้านการประชาสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่เทศบาลนครปากเกร็ด มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการที่ตลาดรวมใจ เมืองทองธานีและที่อื่นๆ ($\bar{x} = 2.39, 4.01$ และ 4.20) ทั้งนี้เพราะแรงงานต่างด้าวซึ่งเป็นผู้ใช้บริการที่เทศบาลนครปากเกร็ดอาจจะไม่เข้าใจในรายละเอียดการประชาสัมพันธ์การบริการดังกล่าว อย่างเช่น มีอุปสรรคทางด้านภาษา เป็นต้น

จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการจำนวน 1 ครั้ง มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการจำนวน 2 ครั้ง ($\bar{x} = 3.41$ และ 4.27) อาจจะเป็นไปได้ว่ามารับบริการด้วยความบังเอิญ โดยไม่ได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์มาก่อน ส่วนผู้ที่มาใช้บริการ 2 ครั้งมีความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการต่าง ๆ และมีความคุ้นเคยกับการให้บริการรถเห่เบินเคลื่อนที่มากยิ่งขึ้น

ระยะเวลามาใช้บริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลามาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 และ .001 โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการ 10-19 นาที มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการน้อยกว่า 10 นาที ($\bar{x} = 4.35$ และ 4.69) เนื่องจากมีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ต้องรอนานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เตรียมไว้ก็ไม่เพียงพอ ทำให้ต้องใช้เวลาค่อนข้างนาน ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการ น้อยกว่า 10 นาที มีความพึงพอใจน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการ 20 นาทีขึ้นไป และระยะเวลา 10-19 นาที (มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66, 3.91 และ 3.97) อาจจะเป็นไปได้ว่ากลุ่มดังกล่าวมาใช้บริการเป็นครั้งแรกและมารับบริการด้วยความบังเอิญ ซึ่งไม่ได้รับข่าวสารการประชาสัมพันธ์มาก่อน

สมมติฐานที่ 3

การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการ รถเห่เบินเคลื่อนที่ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารของกลุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

การรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรถเห่เบินเคลื่อนที่จากสื่อมวลชนต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01, .05, .01, .001 และ .001 ตามลำดับ โดยในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับข่าวสาร ($\bar{x} = 4.75$ และ 4.57) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับข่าวสาร ($\bar{x} = 4.87$ และ 4.77) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับข่าวสาร ($\bar{x} = 4.67$ และ 4.41) ด้านคุณภาพของงานบริการ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับข่าวสาร ($\bar{x} = 4.68$ และ 4.88) และด้านการประชาสัมพันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับข่าวสาร ($\bar{x} = 4.42$ และ 3.28)

การรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการรถเห่เบินเคลื่อนที่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับข่าวสารการรับรู้ข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการรถเห่เบินเคลื่อนที่จากสื่อเฉพาะกิจต่างกัน มีระดับความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยกลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมีความพึงพอใจมากกว่ากลุ่มตัวอย่างที่ไม่ได้รับข่าวสาร ($\bar{x} = 4.18$ และ 3.16) ครบถ้วน เพื่อมารับบริการ รวมทั้งสามารถวางแผนการมารับบริการในเวลาที่เหมาะสมได้ทำให้ไม่ต้องเสียเวลา

ทั้งนี้ การได้รับข่าวสารล่วงหน้าทำให้มีความรู้ความเข้าใจในการบริการ และเตรียมเอกสารต่างๆ อย่างจึงอาจกล่าวได้ว่า ไม่ว่าจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อใดๆ ก็ตาม หากกลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารอย่างเพียงพอ ย่อม

ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อนั้นๆ ซึ่งหากเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ มากขึ้น ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการประชาสัมพันธ์มากขึ้นเช่นกัน

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 การให้บริการรถทะเบียนเคลื่อนที่เป็นการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่บุคคลในชุมชน ดังนั้นเพื่อให้กลุ่มเป้าหมายได้รับผลประโยชน์จากการบริการอย่างทั่วถึง เทศบาลควรปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์ โดยใช้สื่อหลากหลายเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ในทุกพื้นที่ โดยควรพิจารณาจากผลการรับรู้ข่าวสารจากสื่อในแต่ละประเภท ดังนี้

10.1.1 การจัดเวรเจ้าหน้าที่ในแต่ละเดือนเพื่อทำการประชาสัมพันธ์เชิงรุกผ่านบุคคลในชุมชน ร่วมกับการใช้รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ และเอกสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ เข้าไปในพื้นที่อย่างต่อเนื่องและทั่วถึงทุกครัวเรือน

10.1.2 เพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ อินเทอร์เน็ต หรือในกรณีพื้นที่ที่มีสื่อของชุมชน เช่น วิทยุชุมชน เสียงตามสายของชุมชน เป็นต้น

เทศบาลควรมีการประสานงานกับชุมชนขอความร่วมมือเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อดังกล่าวด้วย

ทั้งนี้ในการประชาสัมพันธ์ควรให้ข้อมูลที่มีรายละเอียดอันเป็นประโยชน์ต่อการเตรียมตัวมารับบริการ เช่น วันเวลา สถานที่ เอกสารที่ต้องใช้ และประเภทในการให้บริการ หากมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น วัน เวลา สถานที่ในการให้บริการ ควรแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้า และควรดำเนินการติดตามประเมินผลการประชาสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับปรุงและแก้ไขการดำเนินงานด้านการประชาสัมพันธ์รถทะเบียนเคลื่อนที่ต่อไป

10.2 เทศบาลควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้มาใช้บริการ เช่น บัตรคิว เก้าอี้สำหรับรอรับบริการ เป็นต้น และในอนาคต ควรเพิ่มจำนวนรถบริการเคลื่อนที่เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างทั่วถึง และขยายรูปแบบการบริการให้ครบวงจรหรือใกล้เคียงกับการบริการที่สำนักงานเทศบาล รวมทั้งพัฒนาการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

เทศบาลนครปากเกร็ด. 2555ก. **ข้อมูลพื้นฐาน**

เทศบาลนครปากเกร็ด. (Online).

<http://www.pakkretcity.go.th>,

20 กรกฎาคม 2555.

_____. 2555ข. **ข้อมูลสภาพทั่วไปของเทศบาลนครปากเกร็ด** (Online).

<http://www.pakkretcity.go.th/index.php?pageid=68>, 20 กรกฎาคม 2555.

ยุพาวรรณ วรรณวานิชย์. 2548ก. **การตลาดบริการ**.

กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

_____. 2548ข. **การจัดการตลาดบริการ**.

กรุงเทพฯ: แสงดาว.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2547. **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

สมวงศ์ พงศ์สถาพร. 2546. **Service Marketing**. กรุงเทพฯ: นัทรพัลลิก.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2544. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 11.

กรุงเทพมหานคร: บริษัทเฟื่องฟ้า จำกัด.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. 2546. **การตลาดบริการ**.

กรุงเทพฯ: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

แปลจาก L. Christopher and W. Lauren.

2002. **Principles of Service Marketing and Management**. Upper Saddle River, N.J.: Prentice Hall.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลย์พัฒนกิจ.

2550. **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์อดุลย์พัฒนกิจ.