

# รายงานการวิจัยฉบับผู้บริหาร

## เรื่อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566

## คณะผู้วิจัย

อาจารย์ ดร. ชัยรัตน์

นางสาวรองใจ

นางสาวสันทนา

นางสาวทิพวัลย์

วงศ์กิจรุ่งเรือง

กำเหนิดผล

ประเสริฐวัฒนากร

รามรง

โครงการวิจัยนี้เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างเทศบาลนครปากเกร็ด  
กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

# รายงานการวิจัยฉบับผู้บริหาร

เรื่อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566

คณะผู้วิจัย

อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์

นางสาวสันทนา

นางสาวรองใจ

นางสาวทิพวัลย์

วงศ์กิจรุ่งเรือง

ประเสริฐวัฒนากร

กำเหนิดผล

รามรง

โครงการวิจัยนี้เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างเทศบาลนครปากเกร็ด  
กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

EXECUTIVE SUMMARY REPORT  
A SURVEY OF CLIENTS' SATISFACTION WITH SERVICE DELIVERIES  
BY PAK KRET MUNICIPALITY IN 2023

Researchers

Dr. Chairat	Wongkitrungruang
Miss Santana	Prasertwatanakorn
Miss Rongjai	Kamnerdpol
Miss Thipawan	Ramrong

This Research was Processed under Agreement between  
Pak kret Municipality and Kasetsart University

**ชื่อโครงการ** การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566

**คณะผู้วิจัย** อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง  
นางสาวสันทนา ประเสริฐวัฒนากร  
นางสาวรองใจ กำเหนิดผล  
นางสาวทิพวัลย์ รามรง

**ปีที่ทำวิจัย** พ.ศ. 2566

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา 4 งานบริการ ได้แก่ 1) การบริการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 3) ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และ 4) มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งศึกษาเรื่องความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งข้อมูลการศึกษาที่ได้จะนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อไป โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ

การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ กำหนดกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 4 กลุ่ม ได้แก่ 1) การบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 242 คน 2) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 108 คน 3) ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ จำนวน 400 คน และ 4) มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 327 คน รวมทั้งผู้รับบริการจาก 8 ส่วนงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสำหรับการทดสอบหาความแตกต่างของตัวแปร คือ ค่า t-test และค่า F-test วิเคราะห์

ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' และ LSD กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 94.80 - 96.95 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.76 และมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.95 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.35 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80

สำหรับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 4 งานบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 อันดับ 2 คือ การให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.10 อันดับ 3 คือ การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.25 และอันดับ 4 การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.10

### ข้อเสนอแนะ

1. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ควรให้เทศบาลนครปากเกร็ดพัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้มีความเข้าใจง่าย ทั้งในรูปแบบของ infographic และเอกสารที่มีรายละเอียดอย่างครบถ้วน ทั้งในส่วนขอขั้นตอนการดำเนินงาน และเอกสารประกอบที่จำเป็นต้องใช้ โดยประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อบุคคล เช่น รวมทั้งผ่านสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ รวมทั้งพัฒนาช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารการจดทะเบียนพาณิชย์และสืบค้นได้ และควรเพิ่มช่องทางการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ในรูปแบบออนไลน์ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางออนไลน์ผ่านบัญชีธนาคารหรือผ่านช่องทาง application ของธนาคาร เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดการใช้กระดาษ สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ ปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งเป็นช่องทางที่มีความทันสมัย สะดวกและรวดเร็วสำหรับผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยลดภาระในการดำเนินงานหลายขั้นตอน และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ให้เทศบาลนครปากเกร็ดจัดสรรพื้นที่จอดรถ ทั้งในสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ดและใต้สะพานพระรามที่ 4 ให้หมุนเวียน เพื่อให้ผู้มา

ติดต่อกับเทศบาลสามารถจอตลอดได้สะดวก การพัฒนาช่องทางการให้บริการระบบออนไลน์ รวมทั้งปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร ได้แก่ สถานที่นั่งรอ และป้ายบอกทาง เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ ให้เทศบาลนครปากเกร็ดจัดการทบทวนขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้แก่เจ้าหน้าที่ และจัดทำคู่มือการให้บริการ ทั้งในส่วน of ชั้นตอนเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอรับบริการ และแนวทางการตอบคำถามของผู้รับบริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวมทั้งอาจจะจัดการประชุมสรุปปัญหาในการทำงานประจำเดือน เพื่อทวนสอบปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อนดังกล่าวได้

2. การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ควรให้เทศบาลนครปากเกร็ดปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ โดยประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อบุคคล เช่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล และเพื่อน รวมทั้งผ่านสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ เช่น ป้ายและบอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายของเทศบาล รวมทั้งพัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ ได้ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสนใจและเข้าร่วมโครงการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเทศบาลควรประเมินผลโครงการเกี่ยวกับเนื้อหาและขั้นตอนการดำเนินงานให้มีความกระชับ ใช้เวลาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาที่จำเป็น ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป หรืออาจจะมีกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการบรรยาย เพื่อให้มีกิจกรรมที่หลากหลาย น่าสนใจ และกระตุ้นความสนใจและการเรียนรู้ของผู้รับบริการได้มากขึ้น ควรให้เทศบาลนครปากเกร็ดลงพื้นที่สำรวจชุมชนก่อนการดำเนินโครงการ เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหาและความพร้อมในการเข้าร่วมโครงการของประชาชนอย่างทั่วถึง โดยอาจสำรวจผ่านการประชุมประชาคม การสอบถามผู้นำชุมชน และการทำแบบสอบถาม ในเบื้องต้นเพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการปรับปรุงโครงการ รวมทั้งเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการอย่างถูกต้องและครบถ้วน และให้เทศบาลนครปากเกร็ดควรประเมินผลโครงการเกี่ยวกับเนื้อหา การถ่ายทอดของวิทยากร และเอกสารประกอบการอบรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงรายละเอียดของเนื้อหา วิธีการศึกษาอบรม กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคุณภาพการฝึกอบรม และถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากรด้วย

3. กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ควรให้เทศบาลนครปากเกร็ดปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้ มีมาตรฐานและรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งจัดทำกรอบระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเผยแพร่แก่ประชาชน และรายงานผลการดำเนินงานผลให้ผู้รับบริการทราบได้

ให้เทศบาลนครปากเกร็ดควรปรับปรุงช่องทางการแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านสายด่วน 1132 ให้ติดต่อได้ง่ายขึ้น มีเจ้าหน้าที่รับสายอย่างรวดเร็วและเพียงพอ อาจจะมีหมายเลขโทรศัพท์สายตรงถึงผู้ให้บริการที่สามารถรับเรื่อง แก้ไขปัญหา และสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที รวมทั้งควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

4. มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ควรให้เทศบาลนครปากเกร็ดสำรวจปัญหาและความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้ง 3 แห่ง และสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมให้แก่โรงเรียนอย่างเพียงพอ เพื่อดูแลและปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมต่อการใช้งาน และไม่เสี่ยงต่อการเกิดเหตุอันตรายต่างๆ นอกจากนี้ โรงเรียนควรปรับปรุงพื้นห้องน้ำให้เป็นแบบกันลื่น ทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ ดูแลสภาพและอุปกรณ์ภายในห้องน้ำให้เรียบร้อย ปรับปรุงซ่อมแซมตะแกรงเหล็กบริเวณทางเดินให้ปลอดภัย ดูแลความสะอาดของแท็งก์น้ำและตู้น้ำดื่มให้ถูกสุขอนามัย จัดทำหลังคาแบบถาวรหรือชั่วคราวเพื่อป้องกันแดดและฝนแก่นักเรียน รวมทั้งควรเพิ่มความระมัดระวังและดูแลรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการจราจรและการเดินรถบริเวณโรงเรียนอย่างเข้มงวดและสม่ำเสมอ และให้โรงเรียนรักษาระดับการให้ข้อมูลข่าวสาร และพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกัน การเกิดเหตุของโรงเรียนให้แก่ผู้ปกครองและนักเรียนให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ใกล้เคียง โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคล คือ ผู้บริหารโรงเรียนและครู ครอบครัว/ญาติ และเพื่อน สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คือ เว็บไซต์ของโรงเรียน facebook ของโรงเรียน เว็บไซต์ของเทศบาล วารสาร แผ่นพับของโรงเรียน ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน รวมทั้งกลุ่มไลน์ (Line) ของครูและผู้ปกครอง ซึ่งเป็นสื่อที่เข้าถึงผู้ปกครองและนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## กิตติกรรมประกาศ

คณะผู้วิจัยในนามของสาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รู้สึกเป็นเกียรติอย่างยิ่งที่ได้รับการพิจารณาจากเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566 ซึ่งเป็นการตอบสนองนโยบายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยยึดประชาชนเป็นหลัก มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นอยู่ ก่อเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนชาวปากเกร็ดอย่างแท้จริง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566 ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ด้วยความกรุณาจากเทศบาลนครปากเกร็ด หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ผู้อำนวยการสำนักช่าง ผู้อำนวยการสำนักคลัง ผู้อำนวยการกองการศึกษา ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่และบุคลากรของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ตลอดจนหัวหน้างานและบุคลากรประจำเทศบาลนครปากเกร็ดทุกท่าน ที่ได้อำนวยความสะดวกอย่างเต็มที่ ทำให้คณะผู้วิจัยสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนเสร็จเรียบร้อย

คณะผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานเก็บข้อมูลภาคสนามทุกท่านที่ร่วมแรงร่วมใจทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มกำลังและความสามารถ ไม่ว่าจะป็นในหรือนอกเวลาราชการ ซึ่งนับเป็นกำลังสำคัญส่วนหนึ่งช่วยให้การวิจัยครั้งนี้ได้ข้อมูลที่เป็นจริง ตรงตามเจตนารมณ์ของการวิจัยครั้งนี้

คณะผู้วิจัย

# บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

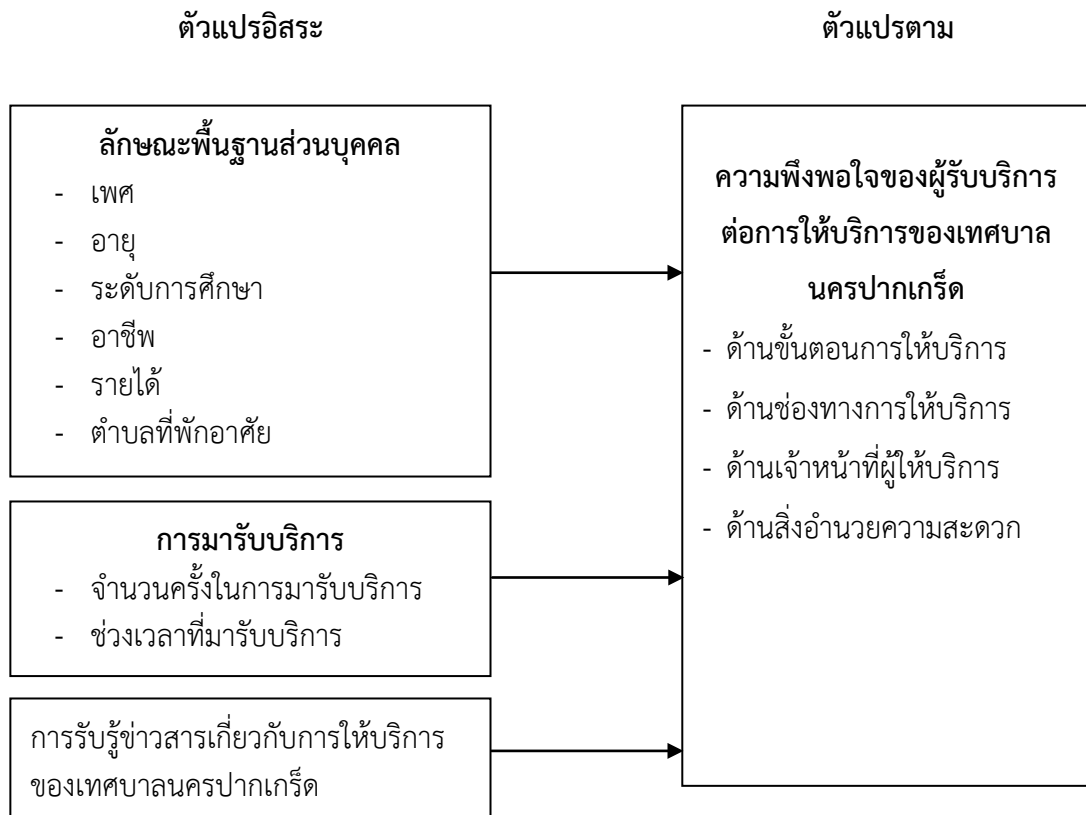
## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน และจัดการให้บริการสาธารณะตามภารกิจและพื้นที่รับผิดชอบ ซึ่งได้นำแนวทางการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) ที่ยึดประชาชนเป็นหลัก มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชน เป้าหมายคือ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนต่อการให้บริการ โดยคำนึงถึงฐานคิดที่ว่า “ความรู้สึที่ดีและความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเกิดจากการได้รับการสนองตอบต่อความต้องการที่ดี รวดเร็ว ตรงต่อปัญหา” โดยเทศบาลจะต้องบริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของงานบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจต่อองค์กรโดยรวม เทศบาลนครปากเกร็ด ในฐานะหน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา 4 งานบริการ ได้แก่ 1) การบริการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการค้าในงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 3) ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และ 4) มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งศึกษาเรื่องความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการพัฒนา รวมทั้งความคาดหวังและความต้องการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

## กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

## สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน

## วิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566 โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ควบคู่กับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังนี้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### ประชากร

ประชากร คือ ผู้รับบริการสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด 5 กลุ่ม ได้แก่

1. ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 643 คน
2. ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 150 คน
3. ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ จำนวน 189,911 คน
4. ผู้ปกครองของนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 2,041 คน
5. ผู้รับบริการงานบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 189,911 คน

#### ขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่าง

ก. **ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถาม** การหาขนาดกลุ่มตัวอย่างและการสุ่มตัวอย่างของประชากรที่ใช้ในการศึกษาในแต่ละกลุ่ม ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมด้วยการเปิดตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (ธีรวุฒิ เอกะกุล, 2543) ที่ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% และระดับความเชื่อมั่น 95%

1. **ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์** จำนวนประชากรทั้งหมด 643 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 242 คน

จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ศึกษา

2. ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จำนวนประชากรทั้งหมด 150 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 108 คน

จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ศึกษา

3. ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ จำนวนประชากรทั้งหมด 189,911 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ศึกษา

4. ผู้ปกครองที่มีบุตรหลานเรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวนประชากรทั้งหมด 2,041 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 327 คน

ผู้วิจัยกำหนดสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากจำนวนนักเรียนแต่ละชั้นปี จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยขอความร่วมมือจากคุณครูประจำชั้นให้เก็บแบบสอบถามกับผู้ปกครองของนักเรียนแต่ละระดับชั้น จนครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา

5. ผู้รับบริการจาก 9 ส่วนงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวนประชากรทั้งหมด 189,911 คน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน

จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ศึกษา

ตารางที่ 1 สรุปจำนวนของประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนประชากร	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
1. ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์	643	242
2. ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566	150	108
3. ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	189,911	400
4. ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	2,041	327
5. ผู้รับบริการส่วนงานของเทศบาลนครปากเกร็ด	189,911	400
<b>รวม</b>	<b>382,656</b>	<b>1,477</b>

ข. ผู้รับบริการที่ถูกสัมภาษณ์เชิงลึก กลุ่มบุคคลที่ถูกสัมภาษณ์จำนวน 40 คน มีดังนี้

1. ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 10 คน
2. ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จำนวน 10 คน
3. ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ จำนวน 10 คน
4. ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 10 คน

### เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และการสังเกต ดังนี้

#### งานสำรวจความพึงพอใจ

1. แบบสอบถาม ประกอบด้วย 4 ชุด สำหรับเก็บข้อมูลจากผู้เข้ารับบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ได้แก่ 1) ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 3) ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และ 4) ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แต่ละชุดประกอบด้วยส่วนต่างๆ 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้และที่อยู่อาศัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และเติมข้อความ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการมาใช้บริการ ได้แก่ จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และเติมข้อความ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วยการเปิดรับสื่อของผู้ใช้บริการได้แก่ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ  
4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเป็นคำถามแบบเติมข้อความเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

โดยรายละเอียดประเด็นคำถามของแบบสอบถามแต่ละชุดทั้ง 4 ชุด จะแตกต่างกันไปตามประเภทของกลุ่มที่รับบริการที่ทำการเก็บข้อมูล

**2. แบบสัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline Interview) ใช้สัมภาษณ์**  
เชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล เช่น ในเรื่องความสะดวกสบาย การบริการของเจ้าหน้าที่ อัตราค่าบริการ เป็นต้น ข้อดี ข้อเสีย ปัญหา อุปสรรคในการรับบริการ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการบริการของเทศบาล เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยจัดบันทึก โดยมีอุปกรณ์ช่วย ได้แก่ สมุดจดบันทึกและเทปบันทึกเสียง

**3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) ผู้วิจัยลงศึกษาในพื้นที่**  
เพื่อสังเกตการดำเนินงานและบริบทของการให้บริการในแต่ละด้าน

### งานความต้องการและความคาดหวัง

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และที่อยู่อาศัย ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check list) และเติมข้อความ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีข้อมูลหลายส่วนที่ต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาประกอบกันเพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คณะวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร (Documentary) เป็นการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

2. อบรมผู้ช่วยนักวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล มารยาทและจริยธรรมในการเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถปฏิบัติงานได้ในแนวทางเดียวกัน
3. ประสานงานเทศบาลนครปากเกร็ดเพื่อขออนุญาตลงพื้นที่เก็บข้อมูล (นายกเทศมนตรีนครปากเกร็ด) รวมทั้งชี้แจงทำความเข้าใจรายละเอียดในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม
4. คณะวิจัยลงเก็บข้อมูล มีวิธีการเก็บรวบรวม แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ณ เทศบาลนครปากเกร็ด โดยแบ่งคณะวิจัยออกเป็น 4 กลุ่ม แต่ละกลุ่มจะรับผิดชอบเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ด

- 1) ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 242 คน
- 2) ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จำนวน 108 คน
- 3) ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ จำนวน 400 คน
- 4) ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 327 คน
- 5) ผู้รับบริการจาก 9 ส่วนงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 400 คน

ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามด้วยตนเองโดยช่วยอธิบายรายละเอียดประเด็นคำถามต่างๆ ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจ ยกเว้นในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถทำแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะเป็นคนอ่านและอธิบายประเด็นคำถามให้ตอบและกรอกแบบสอบถามให้ เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแล้วมอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ก่อนนำไปวิเคราะห์ผลต่อไป

4.2 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline Interview) กับผู้รับบริการของแต่ละงานที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

4.3 นำข้อมูลมารวบรวมเพื่อวิเคราะห์ประมวผล และสรุป ตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

## การวัดตัวแปร

1. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ตั้งเกณฑ์การให้คะแนนและความหมาย ดังนี้

ระดับการรับรู้	คะแนน
รับรู้	1
ไม่รับรู้/ไม่รู้	0

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนเฉลี่ยและให้ความหมายภาพรวมของแต่ละงานบริการ มีดังนี้

เกณฑ์การให้ค่าคะแนนเฉลี่ยและให้ความหมายเป็นรายชื่อของการวัด มีดังนี้

$$\text{การหาช่วงคะแนน} \quad \frac{1 - 0}{3} = 0.33$$

คะแนน 0.00 - 0.33 = มีการรับรู้ระดับน้อย

คะแนน 0.34 - 0.66 = มีการรับรู้ระดับปานกลาง

คะแนน 0.67 - 1.00 = มีการรับรู้ระดับมาก

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยวัดด้วยมาตรวัดประมาณค่ามี 5 ระดับ โดยกำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการตามเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (อ้างใน หนังสือที่ มท. 0892.4/ว435 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 เรื่อง ข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และความหมาย) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ ดังนี้

ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 80 - 100	เท่ากับ 5 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 70 - 79	เท่ากับ 4 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 60 - 69	เท่ากับ 3 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 50 - 59	เท่ากับ 2 คะแนน
ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ 40 - 49	เท่ากับ 1 คะแนน

\* การผ่านการประเมินจะต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่า 3 คะแนน

สำหรับเกณฑ์การวัดและให้ความหมายความพึงพอใจของผู้รับบริการ แบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้

5 หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับมากที่สุด
4 หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับมาก
3 หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับปานกลาง
2 หมายถึง	มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับน้อย
1 หมายถึง	ไม่มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

เกณฑ์การวัดและให้ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการรายข้อ โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540: 80) ดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ไม่มีความพึงพอใจ

**3. ความต้องการและความคาดหวัง** ผู้วิจัยวัดด้วยมาตรวัดประมาณค่ามี 5 ระดับ โดยกำหนดระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ มีเกณฑ์การวัดและให้ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการรายข้อ แบ่งเป็น 5 ระดับ (เพ็ญแข แสงแก้ว, 2540: 80) ดังนี้

4.21 - 5.00	หมายถึง	ระดับความต้องการและความคาดหวังมากที่สุด
3.41 - 4.20	หมายถึง	ระดับความต้องการและความคาดหวังมาก
2.61 - 3.40	หมายถึง	ระดับความต้องการและความคาดหวังปานกลาง
1.81 - 2.60	หมายถึง	ระดับความต้องการและความคาดหวังน้อย
1.00 - 1.80	หมายถึง	ระดับความต้องการและความคาดหวังน้อยที่สุด

### การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่าง ในพื้นที่เทศบาลนครนทบุรี เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีโครงสร้างการบริหารจัดการ และประเภทการให้บริการด้านต่างๆ ลักษณะเดียวกันกับเทศบาลนครปากเกร็ด โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มต่างๆ กลุ่มละ 20 ชุด

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้นำมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) ในส่วนของการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ และใช้วิธีวัดของ KR-20 สำหรับแบบวัดการรับรู้ข่าวสารของเทศบาล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเพื่ออธิบายข้อมูลที่ศึกษา

1.2 สถิติสำหรับการทดสอบหาความแตกต่างความพึงพอใจในการรับบริการ ใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ ค่า t-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 2 กลุ่ม ค่า F-test ใช้ทดสอบเปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น 3 กลุ่มขึ้นไป โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé และ LSD กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาสรุปประเด็น และอธิบายผลการศึกษาระบบเชิงพรรณนา

### ผลการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาโดยเริ่มต้นจากการประมวลให้เห็นถึงภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด และสรุปเป็นตารางให้เห็นคะแนนของงานบริการ เปรียบเทียบตามเกณฑ์การให้คะแนน 5 ระดับ และนำเสนอผลการศึกษา 4 งานบริการ รวมทั้งจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงงานบริการในแต่ละด้านให้มีความชัดเจนเป็นรูปธรรม โดยผลการศึกษาวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### 1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในช่วงเฉลี่ยร้อยละ 94.80- 96.95 มีค่าคะแนน 5 คะแนน ซึ่งผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกงานบริการและทุกด้าน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.76

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.95 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.35 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80

เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 4 งานบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจสูงสุดคือ มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 อันดับ 2 คือ การให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.10 อันดับ 3 คือ การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.25 และอันดับ 4 การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.10 (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 สรุปความพึงพอใจของงานบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลใน 4 ด้าน

(n=1,077)

ประเภทงานบริการ	ด้านขั้นตอน การ ให้บริการ	ด้านช่อง ทางการ ให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ภาพรวม ความ พึงพอใจ
1. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	96.20 (5 คะแนน)	94.20 (5 คะแนน)	96.80 (5 คะแนน)	93.20 (5 คะแนน)	95.10 (5 คะแนน)
2. การให้บริการโครงการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์ อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566	93.60 (5 คะแนน)	94.60 (5 คะแนน)	96.20 (5 คะแนน)	96.60 (5 คะแนน)	95.25 (5 คะแนน)
3. การให้บริการบริการกิจกรรม ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	95.40 (5 คะแนน)	94.80 (5 คะแนน)	97.40 (5 คะแนน)	96.80 (5 คะแนน)	96.10 (5 คะแนน)
4. มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการ เกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัด เทศบาลนครปากเกร็ด	96.20 (5 คะแนน)	95.60 (5 คะแนน)	97.40 (5 คะแนน)	96.60 (5 คะแนน)	96.60 (5 คะแนน)
<b>ภาพรวม</b>	<b>95.35</b> (5 คะแนน)	<b>94.80</b> (5 คะแนน)	<b>96.95</b> (5 คะแนน)	<b>95.80</b> (5 คะแนน)	<b>95.76</b> (5 คะแนน)

## 2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ดอยู่ในช่วงร้อยละ 93.20 – 96.80 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20 (ตารางที่ 3)

**ตารางที่ 3** สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งภาพรวมและรายด้าน

(n = 242)				
ด้าน	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	.392	96.20	5
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	.449	94.20	5
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	.364	96.80	5
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.66	.478	93.20	5
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.76</b>	<b>.421</b>	<b>95.10</b>	<b>5</b>

### 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เทศบาลสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม (ใช้เวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 60 นาที) และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังของผู้รับบริการ และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน

### 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก และช่องทางการให้บริการสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการเป็นระบบและช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน และช่องทางการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน

### 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่

ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นมิตร

## 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน และสถานที่ตั้งจุดให้บริการมีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ

## 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในช่วงร้อยละ 93.60 – 96.60 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 (ตารางที่ 4)

**ตารางที่ 4** สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งภาพรวมและรายด้าน

(n = 108)				
ด้าน	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.68	.478	93.60	5
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	.474	94.60	5
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	.389	96.20	5
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	.383	96.60	5
<b>ภาพรวมความพึงพอใจ</b>	<b>4.76</b>	<b>.431</b>	<b>95.25</b>	<b>5</b>

### 3.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ กำหนดวันดำเนินกิจกรรม ประสานงานสถานที่เข้าตรวจได้อย่างเหมาะสม และมีการตรวจเฝ้าระวังความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชนรายตำบล รองลงมาคือ มีการประชุมเครือข่ายเพื่อวางแผนการดำเนินงาน และมีการสำรวจข้อมูลก่อนจัดทำโครงการ

### 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการจัดอบรม ดำเนินใน 5 ตำบลในพื้นที่เขตเทศบาล รองลงมาคือ ช่องทางการจัดกิจกรรมตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการได้อย่างครบถ้วน และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล

### 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุขภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการดำเนินโครงการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี

### 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือมีการจัดเอกสารประกอบการอบรมอย่าง

เพียงพอ และเอกสารประกอบการอบรมชัดเจนและเข้าใจง่าย และสถานที่จัดกิจกรรมมีความสะดวกต่อการเดินทางมาเข้าร่วมกิจกรรม

#### 4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดอยู่ในช่วงร้อยละ 94.80 – 97.40 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.40 และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.80 (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ทั้งภาพรวมและรายด้าน

(n = 400)				
ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.537	95.40	5
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	.439	94.80	5
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	.347	97.40	5
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	.371	96.80	5
5. ภาพรวมความพึงพอใจ	<b>4.81</b>	<b>.4.23</b>	<b>96.10</b>	5

##### 4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีขั้นตอน ที่เหมาะสม ชัดเจน รองลงมาคือ การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีขั้นตอนที่เข้าใจได้ง่าย และระยะเวลาในการขอรับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีความเหมาะสม และการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด

##### 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อที่สำนักช่าง เว็บไซต์ เทศบาลฯ สายด่วนเทศบาล 1132 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม และช่องทางการให้บริการสามารถ ติดต่อได้ทุกช่วงเวลา และช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และเพียงพอ

#### 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้ม แจ่มใสและเป็นมิตร รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในช่วงเวลาที่เหมาะสม เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แสดงบัตรประจำตัวของพนักงานเทศบาลทุกครั้ง

#### 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน และมีจำนวนรถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อย่างเพียงพอ

### 5. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในช่วงร้อยละ 95.60 – 97.40 มีค่าเฉลี่ยคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบทบาทครูผู้สอน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 96.60 ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ มีค่าเฉลี่ย 96.20 และด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 6)

**ตารางที่ 6** สรุประดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

(n = 327)

ด้าน	$\bar{x}$	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	คะแนน
1. ด้านขั้นตอนเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	4.81	.393	96.20	5
2. ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	4.78	.415	95.60	5
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	4.87	.341	97.40	5
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	4.83	.376	96.60	5
<b>รวม</b>	<b>4.82</b>	<b>.381</b>	<b>96.60</b>	<b>5</b>

### 5.1 ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ โรงเรียนกำหนดมาตรการหลักเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุในโรงเรียน รองลงมาคือ โรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน โรงเรียนวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุในโรงเรียน และโรงเรียนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ชุมชนและเครือข่ายเท่ากัน และโรงเรียนกำหนดมาตรการเสริมให้เหมาะสมกับความเชื่อ วัฒนธรรมประเพณี และสภาพความเสี่ยงของท้องถิ่น

### 5.2 ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ โรงเรียนจัดให้มีการประชุมผู้ปกครองอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง รองลงมาคือ โรงเรียนจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียนและโรงเรียนจัดทำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการสาธารณสุข และโรงเรียนจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ

### 5.3 ด้านบทบาทครูผู้สอน

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านบทบาทครูผู้สอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือครูให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน รองลงมาคือครูดูแลการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักเรียนอย่างเข้มงวด และครูดูแลพฤติกรรมของนักเรียนให้หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีความเสี่ยงอันตราย

### 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คืออาคารสถานที่ที่มีสภาพปลอดภัย รองลงมาคือ ระบบไฟฟ้าและสายไฟอยู่ในสภาพที่ปลอดภัยและบันไดประตู และหน้าต่างมีความปลอดภัยในการใช้งาน

## 6. ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.34 (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 7 สรุประดับระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งภาพรวมและรายด้าน

(n = 400)			
ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคาดหวังและความต้องการ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.35	.662	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.34	.665	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	.642	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	.678	มากที่สุด
5. ภาพรวมความพึงพอใจ	<b>4.36</b>	<b>.662</b>	มากที่สุด

## 6.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีระดับความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการ ในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามความต้องการของผู้รับบริการ รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

## 6.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็นโดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ มีช่องทางให้บริการที่เข้าถึงได้ง่ายและสะดวก รองลงมาคือ ช่องทางการบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และมีช่องทางให้บริการที่เพียงพอและหลากหลาย

## 6.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส และเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ

## 6.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก รองลงมาคือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ และมีวัสดุอุปกรณ์ให้บริการอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน

## 6.5 การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพอากาศ

การรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพอากาศ ซึ่งเป็นโครงการที่เทศบาลนครปากเกร็ดดำเนินการมาแล้ว โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

การจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่าเทศบาลนครปากเกร็ดมีการจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 62.75 และไม่ทราบว่าเทศบาลนครปากเกร็ดมีการจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 37.25

การวางแผนการออกนอกบ้าน / หรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง ด้วยการดูค่าคุณภาพอากาศจากเครื่องวัดฝุ่นของเทศบาลได้ด้วยตนเอง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่า สามารถวางแผนการออกนอกบ้าน / หรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง ด้วยการดูค่าคุณภาพอากาศจากเครื่องวัดฝุ่นของเทศบาลได้ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 61.25 และไม่ทราบว่าสามารถวางแผนการออกนอกบ้านได้ คิดเป็นร้อยละ 38.75

การจัดกิจกรรมรณรงค์ลดฝุ่น PM 2.5 ของเทศบาลนครปากเกร็ด พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่รู้จักกิจกรรมรณรงค์ลดฝุ่น PM 2.5 ของเทศบาลฯ คิดเป็นร้อยละ 60.75 ไม่รู้จักกิจกรรมรณรงค์ลดฝุ่น PM 2.5 ของเทศบาลฯ คิดเป็นร้อยละ 39.25 โดยกิจกรรมที่รู้จักมากที่สุดคือ ห้องเรียนปลอดฝุ่น คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ ตู้จ่ายน้ำกากอนามัย คิดเป็นร้อยละ 24.00 งานวิจัยเพื่อประเมินสุขภาพนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และกิจกรรมแก่แต่เก่า คิดเป็นร้อยละ 2.50

### ข้อเสนอแนะ

#### 1. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาบางประการ อาทิ ความไม่รู้ขั้นตอนการให้บริการและเอกสารที่ใช้ประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์ที่ถูกต้อง ชัดเจน เอกสารที่ใช้ประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์มีจำนวนมาก และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกสบายในการดำเนินการ บางกรณีต้องกลับไปเตรียมเอกสารมาเพิ่มเติม ทำให้ต้องเดินทางมาที่เทศบาลนครปากเกร็ด 2-3 ครั้ง รวมทั้งผู้รับบริการมีระดับการรับรู้ข่าวสารในระดับปานกลางทั้งในภาพรวมและรายข้อเกือบทุกข้อ

ผู้วิจัยพิจารณาเห็นว่า ปัจจุบันเทศบาลนครปากเกร็ดมีขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้อง เป็นระบบ ชัดเจนอยู่แล้ว แต่ผู้รับบริการอาจจะขาดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดพัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้มีความเข้าใจง่าย ทั้งในรูปแบบของ infographic และเอกสารที่มีรายละเอียดอย่างครบถ้วน ทั้งในส่วนของขั้นตอนการดำเนินงาน และเอกสารประกอบที่จำเป็นต้องใช้ในการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อบุคคล เช่น ครอบครัว/ญาติ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล และเพื่อน รวมทั้งผ่านสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ เช่น อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของเทศบาล ซึ่งน่าจะเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารการจดทะเบียนพาณิชย์และสืบค้นได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษาเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายค่าธรรมเนียมที่รับเฉพาะเงินสด และการจดทะเบียนพาณิชย์บางประเภทที่ต้องไปดำเนินการต่อที่สำนักงานสาธารณสุขด้วย ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดเพิ่มช่องทางการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ในรูปแบบออนไลน์ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางการโอนผ่านบัญชีธนาคารหรือผ่านช่องทาง application ของธนาคาร เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดการใช้กระดาษ สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ ปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งเป็นช่องทางที่มีความทันสมัย สะดวกและรวดเร็วสำหรับผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยลดภาระในการดำเนินงานหลายขั้นตอน และทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการเดินทางและสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ สร้างความลำบากให้แก่ผู้รับบริการ สถานที่นั่งรอน้อยเกินไป ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน และหายากสำหรับผู้ที่ไม่เคยมาใช้บริการ

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับปวช./ปวส. ส่วนผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่พักอาศัยในตำบลบางตลาด มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่พักอาศัยในตำบลปากเกร็ด บางพูด และบ้านใหม่ นอกจากนี้ ผู้รับบริการที่มีตำบลที่ตั้งสถานประกอบการต่างกัน มีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้ที่มีสถานประกอบการในตำบลบางตลาด มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีสถานประกอบการในตำบลบ้านใหม่ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานเหล่านี้แสดงให้เห็นว่ายังมีความ

แตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา ตำบลที่พักอาศัยและ ตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ

ปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถเป็นปัญหาที่เป็นข้อจำกัดของเทศบาลนครปากเกร็ด และสถานที่ราชการหลายแห่ง เนื่องจากมีพื้นที่จำกัด รวมทั้งปัญหาการเดินทางในพื้นที่เมืองใหญ่ที่มีการจราจรหนาแน่น ในเบื้องต้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดจัดสรรพื้นที่จอดรถทั้งในสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ดและใต้สะพานพระรามที่ 4 ให้หมุนเวียน เพื่อให้ผู้มาติดต่องานกับเทศบาลสามารถจอดรถได้สะดวก การพัฒนาช่องทางการให้บริการระบบออนไลน์ รวมทั้งปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร ได้แก่ สถานที่นั่งรอ และป้ายบอกทาง ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยง่าย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และช่วยแก้ไขปัญหาความแตกต่างของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นได้

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่บางคนตอบคำถามไม่ละเอียด ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งเป็นปัญหาบางกรณีเท่านั้น

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดจัดการทบทวนขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้แก่เจ้าหน้าที่ และจัดทำคู่มือการให้บริการ ทั้งในส่วนของขั้นตอนเอกสารที่ใช้ประกอบในการขอรับบริการ และแนวทางการตอบคำถามของผู้รับบริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวมทั้งอาจจะจัดการประชุมสรุปปัญหาในการทำงานประจำเดือน เพื่อทวนสอบปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อนดังกล่าวได้

## 2. การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการบางประการ อาทิ บางชุมชนไม่รู้ขั้นตอนของโครงการส่งเสริมฯ แต่เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำชุมชนให้มาร่วมกิจกรรมแทน การจัดกิจกรรมยืดเยื้อ ใช้เวลาทั้งวัน ทำให้ผู้ร่วมโครงการฯ รู้สึกเหนื่อยล้า รวมทั้งคนในชุมชนไม่ให้ความสำคัญกับกิจกรรม เพราะต้องไปทำงานไม่มีเวลา ซึ่งปัญหาเหล่านี้อาจจะส่งผลต่อความสำเร็จ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโครงการต่อไป

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ โดยประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อบุคคล เช่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล และเพื่อน รวมทั้งผ่านสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ เช่น ป้ายและบอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายของเทศบาล ซึ่งน่าจะเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ ได้ โดยการให้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย สื่อสารเนื้อหาให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของโครงการ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสนใจและเข้าร่วมโครงการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเทศบาลควรประเมินผลโครงการ เกี่ยวกับเนื้อหาและขั้นตอนการดำเนินงาน ให้มีความกระชับ ใช้เวลาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาที่จำเป็น ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป หรืออาจจะมิกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการบรรยาย เพื่อให้มีกิจกรรมที่หลากหลาย น่าสนใจ และกระตุ้นความสนใจและการเรียนรู้ของผู้รับบริการได้มากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จของโครงการในภาพรวมต่อไปด้วย

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการที่เทศบาลไม่ได้สำรวจชุมชนก่อนทำโครงการฯ อสม. มีจำนวนน้อย ไม่สามารถกระจายข้อมูลโครงการฯ ได้ทั่วถึง ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้รับบริการที่พักอาศัยที่ตำบลปากเกร็ด และบางพูด มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่พักอาศัยที่ตำบลบ้านใหม่ และบางตลาด รวมทั้งผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้รับบริการที่พักอาศัยที่ตำบลบางพูด มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่พักอาศัยที่ตำบลบางตลาด และคลองเกลือ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานเหล่านี้แสดงให้เห็นว่ายังมีความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกันตามตำบลที่พักอาศัย

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดควรลงพื้นที่สำรวจชุมชนก่อนการดำเนินโครงการ เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหาและความพร้อมในการเข้าร่วมโครงการของประชาชนอย่างทั่วถึง โดยอาจสำรวจผ่านการประชุมประชาคม การสอบถามผู้นำชุมชน และการทำแบบสอบถามในเบื้องต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการปรับปรุงโครงการ รวมทั้งเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการอย่างถูกต้องและครบถ้วน ช่วยสร้างความตระหนักและความสนใจต่อโครงการมากขึ้น

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับวิทยากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูล ใช้คำพูดและเนื้อหาที่เป็นวิชาการมากเกินไป ทำให้ผู้เข้าร่วมโครงการฯ ที่เป็นผู้สูงอายุเข้าใจยาก ซึ่งจะส่งผลต่อเนื้อหาให้เกิดปัญหาในการเผยแพร่ความรู้ให้กับชุมชน เพราะผู้อบรมยังไม่มี ความเข้าใจมากเพียงพอ ซึ่งจะเป็นผลกระทบต่อประสิทธิผลของโครงการฯ ในภาพรวม

นอกจากนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นว่าเอกการประกอบการอบรมมีเนื้อหาเข้าใจยากเกินไป ซึ่งเป็นปัญหาเชื่อมโยงกับการถ่ายทอดของวิทยากร/เจ้าหน้าที่

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดควรประเมินผลโครงการเกี่ยวกับเนื้อหา การถ่ายทอดของวิทยากร และเอกสารประกอบการอบรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงรายละเอียดของเนื้อหา วิธีการศึกษาอบรม กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคุณภาพการฝึกอบรมและถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากรด้วย

### 3. กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาที่ขั้นตอนการให้บริการล่าช้า การดำเนินงานมีความล่าช้าในบางพื้นที่ และติดตามผลการดำเนินงานได้รับคำตอบไม่ตรงกัน ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีมาตรฐานและรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งจัดทำกรอบระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเผยแพร่แก่ประชาชน และรายงานผลการดำเนินงานผลให้ผู้รับบริการทราบได้

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการบางประการ อาทิ ช่องทางสายด่วน 1132 โทรติดยาก โทรติดแล้วเป็นระบบอัตโนมัติ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง ไม่มีการแจ้งความคืบหน้าของการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการ 1-3 ครั้ง มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการ 7-9 ครั้ง และ 10 ครั้งขึ้นไป ซึ่งเป็นการใช้บริการที่บ่อยครั้งมาก นอกจากนี้ ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและด้านช่องทางการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารมาก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารน้อยและปานกลาง

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดควรปรับปรุงช่องทางการแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านสายด่วน 1132 ให้ติดต่อได้ง่ายขึ้น มีเจ้าหน้าที่รับสายอย่างรวดเร็วและเพียงพอ อาจจะมีหมายเลขโทรศัพท์สายตรงถึงผู้ให้บริการที่สามารถรับเรื่อง แก้ไขปัญหา และสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันท่วงที รวมทั้งควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

#### 4. มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองส่วนหนึ่งมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับโอกาสในการเกิดเหตุภายในโรงเรียน ทั้งเหตุที่เกิดจากอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และพฤติกรรมของนักเรียนเอง ปัญหาอุปสรรคการเรียนและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ มีสภาพชำรุดเสียหาย ใช้งานได้ไม่ดีหรือไม่เต็มที ปัญหาห้องน้ำดื่ม ปัญหาตะแกรงเหล็กบริเวณทางเดิน ปัญหาทางเดินเปิดโล่งไม่มีหลังคา ปัญหารถยนต์และรถจักรยานยนต์สัญจรเป็นจำนวนมาก ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน รวมทั้งความสะอาดของน้ำดื่มภายในโรงเรียน ซึ่งอาจจะผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของนักเรียนได้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดสำรวจปัญหาและความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้ง 3 แห่ง และสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมให้แก่โรงเรียนอย่างเพียงพอ เพื่อดูแลและปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์พร้อมต่อการใช้งาน และไม่เสี่ยงต่อการเกิดเหตุอันตรายต่างๆ

นอกจากนี้ โรงเรียนควรปรับปรุงพื้นห้องน้ำให้เป็นแบบกันลื่น ทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ ดูแลสภาพและอุปกรณ์ภายในห้องน้ำให้เรียบร้อย ปรับปรุงซ่อมแซมตะแกรงเหล็กบริเวณทางเดินให้ปลอดภัย ดูแลความสะอาดของแท็งก์น้ำและตู้น้ำดื่มให้ถูกสุขอนามัย จัดทำหลังคาแบบถาวรหรือชั่วคราวเพื่อป้องกันแดดและฝนแก่นักเรียน รวมทั้งควรเพิ่มความระมัดระวังและดูแลรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการจราจรและการเดินรถบริเวณโรงเรียนอย่างเข้มงวดและสม่ำเสมอ

2. การรับข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาการรับรู้ข่าวสารพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารในภาพรวมในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและด้านช่องทางการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารมาก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ข่าวสารของผู้ปกครองมีความสำคัญกับความพึงพอใจต่อการรับบริการเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจุบันโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้ปกครองและนักเรียนดีแล้ว ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนรักษาระดับการให้ข้อมูลข่าวสารและพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนให้แก่ผู้ปกครองและนักเรียนให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลข่าวสาร

ที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ใกล้เคียง โดยการประชุมผ่านสื่อบุคคล คือ ผู้บริหารโรงเรียนและครู  
ครอบครัว/ญาติ และเพื่อน สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คือ เว็บไซต์ของโรงเรียน facebook ของ  
โรงเรียน เว็บไซต์ของเทศบาล วารสาร แผ่นพับของโรงเรียน ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน  
รวมทั้งกลุ่มไลน์ (Line) ของครูและผู้ปกครอง ซึ่งเป็นสื่อที่เข้าถึงผู้ปกครองและนักเรียนได้อย่างมี  
ประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
แบบสอบถามในการวิจัย

**แบบสอบถาม**  
**ความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์**  
**ของเทศบาลนครปากเกร็ด**

\*\*\*\*\*

- คำชี้แจง** 1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้
- ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล  
ส่วนที่ 2 การมาใช้บริการ  
ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์  
ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการจดทะเบียนพาณิชย์ ต่อคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ส่วนที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์
2. แบบสอบถามนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจเพื่อนำผลไปปรับปรุง พัฒนางานบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อไป แบบสอบถามนี้จะนำไปวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาในภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

- 1) เพศ  1. ชาย  2. หญิง
- 2) อายุ.....ปี
- 3) ระดับการศึกษา
1. ไม่ได้จบการศึกษา  2. ประถมศึกษา
3. มัธยมศึกษา  4. ปวช./ปวส.
- 5.ปริญญาตรีและสูงกว่า
- 4) ที่พักอาศัยของท่านอยู่ในเขต
1. ตำบลปากเกร็ด  2. ตำบลบางพูด
3. ตำบลบ้านใหม่  4. ตำบลบางตลาด
5. ตำบลคลองเกลือ  6. เขตพื้นที่อื่นๆ (ระบุ).....
- 5) สถานที่ประกอบการที่จดทะเบียนพาณิชย์ตั้งอยู่ในเขต
1. ตำบลปากเกร็ด  2. ตำบลบางพูด
3. ตำบลบ้านใหม่  4. ตำบลบางตลาด
5. ตำบลคลองเกลือ

## ส่วนที่ 2 การมาใช้บริการ

- 1) ท่านเคยมาใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์กี่ครั้ง.....ครั้ง (รวมครั้งนี้ด้วย)
- 2) ระยะเวลาที่ท่านใช้บริการโดยเฉลี่ย.....ชั่วโมง.....นาทีต่อครั้ง
- 3) ประเภทการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์
  - 1. จดทะเบียนพาณิชย์ (จัดตั้งใหม่)
  - 2. จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์
  - 3. จดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ
  - 4. ขอให้ออกใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์
  - 5. ขอตรวจดูเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์
  - 6. ขอคัดสำเนาและรับรองเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์
  - 7. อื่นๆ (ระบุ).....
- 4) ประเภทกิจการของท่านที่จดทะเบียนพาณิชย์.....

## ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

- 1) ท่านรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ จากสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
  1. สื่อบุคคล
    - ไม่ได้รับ
    - ได้รับ จาก
 

<input type="checkbox"/> 1.1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาล	<input type="checkbox"/> 1.2 เพื่อน
<input type="checkbox"/> 1.3 ครอบครัว/ญาติ	<input type="checkbox"/> 1.4 เพื่อนบ้าน
<input type="checkbox"/> 1.5 ผู้นำชุมชน/กรรมการชุมชน	<input type="checkbox"/> 1.6 อื่นๆ

 (ระบุ).....
  2. สื่อมวลชน /สื่อเฉพาะกิจ
    - ไม่ได้รับ
    - ได้รับ จาก
 

<input type="checkbox"/> 3.1 เว็บไซต์ของเทศบาล	<input type="checkbox"/> 3.2 โปสเตอร์ของเทศบาล
<input type="checkbox"/> 3.3 แผ่นพับของเทศบาล/คู่มือ	<input type="checkbox"/> 3.4 ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล
<input type="checkbox"/> 3.5 รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่	<input type="checkbox"/> 3.6 การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย
<input type="checkbox"/> 3.7 จอประชาสัมพันธ์ LED	<input type="checkbox"/> 3.8 อื่นๆ (ระบุ).....

## 2) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ข้อ	การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	รู้	ไม่รู้
1.	ท่านรับรู้ข่าวสารว่าทางเทศบาลนครปากเกร็ดให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานคลังเทศบาลนครปากเกร็ด		
2.	ท่านรับรู้ข่าวสารว่าเทศบาลนครปากเกร็ดให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์โดยไม่หยุดพักกลางวัน		
3.	ท่านรับรู้ข่าวสารว่ากิจการพาณิชย์ของท่านต้องจดทะเบียนพาณิชย์		
4.	ท่านรับรู้ถึงขั้นตอนการขอจดทะเบียนพาณิชย์เป็นอย่างดี		
5.	ท่านรับรู้ข่าวสารว่าสามารถเข้าถึงข้อมูล (ดาวน์โหลด) คู่มือจดทะเบียนพาณิชย์ และเอกสารประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์ ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลนครปากเกร็ดได้		
6.	ท่านรับรู้ประเภทของเอกสารที่ต้องเตรียมเพื่อประกอบการยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์		
7.	ท่านรับรู้ว่าการจดทะเบียนพาณิชย์ประเภทตั้งใหม่ ต้องดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่เริ่มกิจการ		
8.	ท่านรับรู้ว่าการจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์ ต้องดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วัน นับจากวันที่มีการเปลี่ยนแปลงรายการที่จดทะเบียนพาณิชย์เดิม		
9.	ท่านรับรู้ว่าการจดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ (เลิกกิจการ) ต้องดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันที่เลิกประกอบพาณิชย์กิจ		
10.	ท่านรับรู้ข่าวสารว่าถ้าใบทะเบียนพาณิชย์สูญหาย ท่านต้องยื่นคำขอรับใบแทน ใบทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วัน นับจากวันที่สูญหาย		
11.	ท่านรับรู้ว่าการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม		
12.	ท่านรับรู้เกี่ยวกับบทกำหนดโทษในกรณีไม่ขอจดทะเบียนพาณิชย์ ปรับไม่เกิน 2,000 บาท และต้องเสียค่าปรับต่อเนื่องวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะดำเนินการขอทะเบียนพาณิชย์ให้เรียบร้อย		
13.	ท่านรับรู้เกี่ยวกับบทกำหนดโทษในกรณีไม่ดำเนินการขอใบแทนทะเบียนพาณิชย์ ปรับไม่เกิน 200 บาท และต้องเสียค่าปรับต่อเนื่องวันละไม่เกิน 20 บาท จนกว่าจะดำเนินการขอใบแทนทะเบียนพาณิชย์ให้เรียบร้อย		
14.	ท่านรับรู้เกี่ยวกับบทกำหนดโทษในกรณีฝ่าฝืนประกอบพาณิชย์กิจต่อ ทั้งที่ถูกสั่งถอนใบทะเบียนพาณิชย์แล้ว ปรับไม่เกิน 10,000 บาท หรือจำคุกไม่เกิน 1 ปีหรือทั้งจำทั้งปรับ		
15.	ท่านรับรู้การกำหนดโทษของการแจ้งรายการเท็จ หรือไม่มาให้นายทะเบียนสอบสวน ไม่ยอมให้ถ้อยคำ หรือไม่ยอมให้นายทะเบียนเข้าไปตรวจสอบ		

#### ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครปากเกร็ด

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.	ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมกับรูปแบบของงาน(ไม่มาก/ไม่น้อยเกินไป)					
3.	ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม (ใช้เวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 60 นาที)					
4.	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ของผู้รับบริการ					
5.	แบบฟอร์มที่ให้ผู้รับบริการกรอกรายละเอียดยื่นแบบแสดงรายการ มีความชัดเจนและไม่ยุ่งยาก					
6.	เอกสาร หลักฐานที่ใช้ประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์มีความเหมาะสม					
7.	เทศบาลสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
8.	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
9.	ช่องทางการให้บริการสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว					
10.	ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ					
11.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม					
12.	ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน					
13.	ช่องทางการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
14.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย					
15.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร					
16.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระจ่างหรือร้อน และเอาใจใส่					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
17	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
18	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างได้เหมาะสม					
19	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี					
20	มีเจ้าหน้าที่ประจำพร้อมอำนวยความสะดวก เมื่อมีผู้มายื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์					
21	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่ได้แจ้งไว้					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
22	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย					
23	สถานที่ตั้งจุดให้บริการ มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ					
24	เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย					
25	มีสถานที่สำหรับนั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
26	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน					
27	มีสถานที่จอดรถเพียงพอ					
28	มีการจัดเอกสารแบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ					
29	คู่มือการจดทะเบียนพาณิชย์ อธิบายชัดเจน เข้าใจง่าย					

## ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

### 5.1 ปัญหาในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

.....

.....

.....

### 5.2 ข้อเสนอแนะในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

.....

.....

\*\*\*\*\*ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม\*\*\*\*\*

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครอง  
ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** 1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การใช้บริการ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย  
คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน  
เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ คุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการ  
ดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

2. แบบสอบถามนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจเพื่อนำผลไปปรับปรุงและพัฒนางานบริการ  
ประชาชน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล  
นครปากเกร็ดต่อไป แบบสอบถามนี้จะนำไปวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาในภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้  
มากที่สุด

### **ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับ  
ความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

1) เพศ  1. ชาย  2. หญิง

2) อายุ.....ปี

3) ระดับการศึกษา

1. ไม่ได้จบการศึกษา

2. ประถมศึกษา

3. มัธยมศึกษา

4. ปวช./ปวส.

5. ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า

6. อื่นๆ (ระบุ).....

## 4) อาชีพ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ       | <input type="checkbox"/> 2. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว    |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 4. รับจ้าง/ แรงงาน          |
| <input type="checkbox"/> 5. เกษตรกร                      | <input type="checkbox"/> 6. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ |
| <input type="checkbox"/> 7. นักเรียน/ นักศึกษา           | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (ระบุ).....        |

## 5) รายได้/เดือน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่มีรายได้      | <input type="checkbox"/> 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท  |
| <input type="checkbox"/> 3. 5,001-15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,0001-30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 30,001 บาทขึ้นไป |  |

## 6) ตำบลที่พักอาศัย

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ตำบลปากเกร็ด  | <input type="checkbox"/> 2. ตำบลบางพูด                  |
| <input type="checkbox"/> 3. ตำบลบ้านใหม่  | <input type="checkbox"/> 4. ตำบลบางตลาด                 |
| <input type="checkbox"/> 5. ตำบลคลองเกลือ | <input type="checkbox"/> 6. เขตพื้นที่อื่นๆ (ระบุ)..... |

**ส่วนที่ 2** การใช้บริการ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

2.1 จำนวนครั้ง ในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ (รวมครั้งนี้ด้วย).....ครั้ง/ปี

2.2 ระยะเวลา ในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ (โดยเฉลี่ย/ครั้ง).....ชั่วโมง/ ครั้ง

**ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน  
เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับ  
ความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

1) ท่านได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย  
คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

1. สื่อบุคคล

ไม่ได้รับ

ได้รับ จาก

1.1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาล

1.2 เพื่อน

1.3 ครอบครัว/ญาติ

1.4 ผู้นำชุมชน

1.5 อื่นๆ (ระบุ).....

2. สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ไม่ได้รับ

ได้รับ จาก

2.1 เว็บไซต์ของเทศบาล

2.2 แผ่นพับของเทศบาล

2.3 ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของในชุมชน

2.4 call center 1132

2.5 การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของชุมชน

3. สื่ออื่นๆ (ระบุ).....

2) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย  
คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ข้อ	การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	รู้	ไม่รู้
1	ท่านรับรู้ที่เทศบาลนครปากเกร็ดมีการดำเนินการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ		
2	ท่านรับรู้ที่งานคุ้มครองผู้บริโภค กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ		
3	ท่านรับรู้ที่โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นโครงการที่จัดบริการให้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมโครงการ		

ข้อ	การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	รู้	ไม่รู้
4	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นโครงการที่ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงาน และพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความรู้และดำเนินกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้ อย่างเป็นรูปธรรม		
5	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีการถ่ายทอดความรู้ และทักษะการดำเนินงาน เฝ้าระวังความปลอดภัยด้านอาหาร ให้แก่เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค		
6	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ กระตุ้นให้ประชาชนและเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังความปลอดภัยของอาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน		
7	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีแกนนำเครือข่ายในพื้นที่ ทั้ง 5 ตำบลของเทศบาลนครปากเกร็ด		

**ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1	มีการสำรวจข้อมูลก่อนจัดทำโครงการ					
2	การประสานงานเครือข่ายสำรวจสถานประกอบการในชุมชน					
3	มีการประชุมเครือข่ายเพื่อวางแผนการดำเนินงาน					
4	กำหนดวันดำเนินกิจกรรม ประสานงานสถานที่เข้าตรวจได้					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	อย่างเหมาะสม					
5	มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ					
6	มีการตรวจเฝ้าระวังความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน รายตำบล					
7	มีการสรุปและประเมินผลโครงการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
8	ช่องทางการจัดอบรม ดำเนินใน 5 ตำบลในพื้นที่เขตเทศบาล					
9	ช่องทางการจัดกิจกรรมตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการได้อย่างครบถ้วน					
9	ช่องทางการในการดำเนินกิจกรรมมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
10	ช่องทางการในการดำเนินกิจกรรมทำให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว					
11	มีการส่งหนังสือเชิญกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการ					
12	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
13	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย					
14	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร					
15	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการดำเนินโครงการ					
16	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
17	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
18	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของ					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี					
19	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้ตามระยะเวลาที่ตั้งไว้					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
20	สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย					
21	สถานที่จัดกิจกรรม มีความสะดวกต่อการเดินทางมาเข้าร่วมกิจกรรม					
22	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง จุดลงทะเบียน/ป้ายประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน					
23	มีการจัดเอกสารประกอบการอบรมอย่างเพียงพอ					
24	เอกสารประกอบการอบรมชัดเจน และเข้าใจง่าย					

**ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค  
ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ**

**5.1 ปัญหา**

.....

.....

**5.2 ข้อเสนอแนะ**

.....

.....

\*\*\*\*\*ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม\*\*\*\*\*

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ  
ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** 1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การใช้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

2. แบบสอบถามนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจเพื่อนำผลไปปรับปรุง พัฒนางานบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อไป แบบสอบถามนี้จะนำไปวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาในภาพรวม และไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอให้ท่านตอบคำถามให้ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่แท้จริงของท่านให้มากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

1) เพศ  1. ชาย  2. หญิง

2) อายุ.....ปี

3) ระดับการศึกษา

1. ไม่ได้จบการศึกษา

2. ประถมศึกษา

3. มัธยมศึกษาตอนต้น

4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

5. ระดับอนุปริญญา/ปวส.

6. ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า

7. อื่นๆ (ระบุ).....

## 4) อาชีพ

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ       | <input type="checkbox"/> 2. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว    |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 4. รับจ้าง/ แรงงาน          |
| <input type="checkbox"/> 5. เกษตรกร                      | <input type="checkbox"/> 6. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ |
| <input type="checkbox"/> 7. นักเรียน/ นักศึกษา           | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (ระบุ).....        |

## 5) รายได้/เดือน

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท   | <input type="checkbox"/> 2. 5,000 – 15,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 3. 15,001 – 30,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 30,001 บาทขึ้นไป   |

## 6) ตำบลที่ท่านพักอาศัย

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ตำบลปากเกร็ด  | <input type="checkbox"/> 2. ตำบลบางพูด                  |
| <input type="checkbox"/> 3. ตำบลบ้านใหม่  | <input type="checkbox"/> 4. ตำบลบางตลาด                 |
| <input type="checkbox"/> 5. ตำบลคลองเกลือ | <input type="checkbox"/> 6. เขตพื้นที่อื่นๆ (ระบุ)..... |

**ส่วนที่ 2** การใช้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

- 1) ท่านเคยขอรับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะจำนวน .....ครั้ง/ปี
- 2) ท่านใช้ระยะเวลาในติดต่อขอรับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะประมาณ.....นาที่ต่อครั้ง

**ส่วนที่ 3** การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

- 1) ท่านรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะจากสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

## 2. สื่อบุคคล

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ไม่ได้รับ                |   |
| <input type="checkbox"/> ได้รับ จาก               |   |
| <input type="checkbox"/> 1.1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาล | <input type="checkbox"/> 1.2 เพื่อน           |
| <input type="checkbox"/> 1.3 ครอบครัว/ญาติ        | <input type="checkbox"/> 1.4 ประธานชุมชน/อสม. |
| <input type="checkbox"/> 1.5 อื่นๆ (ระบุ).....    |   |

## 2. สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

 ไม่ได้รับ ได้รับ จาก 2.1 จดหมาย/แผ่นพับของเทศบาล  2.2 โปสเตอร์ของเทศบาล 2.3 เว็บไซต์ของเทศบาล  2.4 ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล 2.5 รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่  2.6 การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย 2.7 อื่นๆ (ระบุ).....

3. สื่ออื่นๆ (ระบุ).....

## 2) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ข้อ	การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	รู้	ไม่รู้
16.	ท่านรับรู้ว่ เทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ		
17.	ท่านรับรู้ว่ การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะเป็นความรับผิดชอบของสำนักช่าง		
18.	ท่านรับรู้ว่ ท่านสามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ โดยกรอกแบบฟอร์ม ที่สำนักช่าง เทศบาลนครปากเกร็ด		
19.	ท่านรับรู้ว่ ท่านสามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางสายด่วนเทศบาล 1132 ได้		
20.	ท่านรับรู้ว่ การแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางสายด่วนเทศบาล 1132 สามารถแจ้งได้ตลอด 24 ชั่วโมง		
21.	ท่านรับรู้ว่ ท่านสามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลนครปากเกร็ด <a href="http://www.pakkretcity.go.th">http://www.pakkretcity.go.th</a>		
22.	ท่านรับรู้ว่ ท่านสามารถติดตามผลการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลนครปากเกร็ด <a href="http://www.pakkretcity.go.th">http://www.pakkretcity.go.th</a>		

**ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ**

**คำชี้แจง** กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>						
1.	การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีขั้นตอนที่เหมาะสม ชัดเจน					
2.	การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีขั้นตอนที่เข้าใจได้ง่าย					
3.	ระยะเวลาในการขอรับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีความเหมาะสม					
4.	การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีการแจ้งระยะเวลาการซ่อมแซมให้ทราบ					
5.	การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด					
6.	การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานอยู่เสมอ					
7.	การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ สามารถแจ้งซ่อมได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทางเว็บไซต์เทศบาลฯ และสายด่วนเทศบาล 1132					
8.	สามารถขอรับบริการ และติดตามผลการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>						
9.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อที่สำนักงาน ช่าง เว็บไซต์เทศบาลฯ สายด่วนเทศบาล 1132					
10.	ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และเพียงพอ					
11.	ช่องทางการให้บริการเข้าถึงได้ง่าย (เว็บไซต์เทศบาลฯ สายด่วนเทศบาล 1132)					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
12	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม					
13	ช่องทางการให้บริการสามารถ ติดต่อได้ทุกช่วงเวลา					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
14	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย					
15	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่					
17	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
18	เจ้าหน้าที่แสดงบัตรประจำตัวของพนักงานเทศบาลทุกครั้ง					
19	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
20	เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม					
21	เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่แจ้ง					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
22	มีจำนวนรถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อย่างเพียงพอ					
23	รถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน					
24	อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีเพียงพอและเหมาะสม					
25	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย					
26	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน					
27	มีการจัดเอกสารแบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวก					

ส่วนที่ 6 ปัญหา และข้อเสนอแนะในการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

6.1 ปัญหาในการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

.....  
.....  
.....  
.....

6.2 ข้อเสนอแนะในการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

.....  
.....  
.....  
.....

\*\*\*\*\*ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม\*\*\*\*\*

แบบสอบถาม

## แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ  
ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

\*\*\*\*\*

**คำชี้แจง** 1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้  
 ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล  
 ส่วนที่ 2 การมาเรียนของนักเรียน  
 ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน  
 ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ  
 ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการ  
 เกิดเหตุ 2) ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ 3) ด้านบทบาท  
 ครูผู้สอน และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม  
 ส่วนที่ 5 ความคาดหวัง ปัญหา และข้อเสนอแนะต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของ  
 โรงเรียน

2. แบบสอบถามนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจเพื่อนำผลไปปรับปรุงพัฒนามาตรการเฝ้า  
 ระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการ  
 ของนักเรียนและผู้ปกครอง แบบสอบถามนี้จะนำไปวิเคราะห์และสรุปผลการศึกษาในภาพรวมและไม่มี  
 ผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม จึงขอให้ผู้ปกครองตอบคำถามให้ตรงกับความคิดเห็นและความรู้สึกที่  
 แท้จริงให้มากที่สุด

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับ  
 ความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

1) เพศของผู้ปกครอง  1. ชาย  2. หญิง

2) อายุของผู้ปกครอง.....ปี

3) ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียน

1. โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑  
 2. โรงเรียนผาสุภกมลจักร มิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒  
 3. โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓

## 4) ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้น

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. อนุบาล 1          | <input type="checkbox"/> 2. อนุบาล 2          |
| <input type="checkbox"/> 3. ประถมศึกษาปีที่ 1 | <input type="checkbox"/> 4. ประถมศึกษาปีที่ 2 |
| <input type="checkbox"/> 5. ประถมศึกษาปีที่ 3 | <input type="checkbox"/> 6. ประถมศึกษาปีที่ 4 |
| <input type="checkbox"/> 7. ประถมศึกษาปีที่ 5 | <input type="checkbox"/> 8. ประถมศึกษาปีที่ 6 |

## 5) ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. บิดา/ มารดา                              | <input type="checkbox"/> 2. ญาติ (เกี่ยวข้องเป็น.....) |
| <input type="checkbox"/> 3. ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลแทนบิดา/ มารดา |  |

## 6) ระดับการศึกษาของผู้ปกครอง

- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้จบการศึกษา   | <input type="checkbox"/> 2. ประถมศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษา         | <input type="checkbox"/> 4. ปวช./ปวส.  |
| <input type="checkbox"/> 5.ปริญญาตรีและสูงกว่า |  |

## 7) อาชีพ

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ       | <input type="checkbox"/> 2. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 4. รับจ้าง/ แรงงาน       |
| <input type="checkbox"/> 5. เกษตรกร                      | <input type="checkbox"/> 6. แม่บ้าน/ พ่อบ้าน      |
| <input type="checkbox"/> 7. นักเรียน/ นักศึกษา           | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (ระบุ).....     |

## 8) รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่มีรายได้        | <input type="checkbox"/> 2. ต่ำกว่า 5,000 บาท   |
| <input type="checkbox"/> 3. 5,000 – 15,000 บาท | <input type="checkbox"/> 4. 15,001 – 30,000 บาท |
| <input type="checkbox"/> 5. 30,001 บาทขึ้นไป   |   |

## 9) ที่พักอาศัยอยู่ในเขต

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ตำบลปากเกร็ด  | <input type="checkbox"/> 2. ตำบลบางพูด                  |
| <input type="checkbox"/> 3. ตำบลบ้านใหม่  | <input type="checkbox"/> 4. ตำบลบางตลาด                 |
| <input type="checkbox"/> 5. ตำบลคลองเกลือ | <input type="checkbox"/> 6. เขตพื้นที่อื่นๆ (ระบุ)..... |

**ส่วนที่ 2** การมาเรียนของนักเรียน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

1) นักเรียนที่อยู่ในความดูแลของท่าน เดินทาง ไป-กลับ โรงเรียนโดยวิธีใด

1. เดิน
2. ยานพาหนะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1). รถยนต์               | <input type="checkbox"/> 2). รถจักรยานยนต์     |
| <input type="checkbox"/> 3). รถจักรยานยนต์รับจ้าง | <input type="checkbox"/> 4). รถโดยสารสาธารณะ   |
| <input type="checkbox"/> 5). เรือ                 | <input type="checkbox"/> 6). อื่นๆ (ระบุ)..... |

2) นักเรียนที่อยู่ในความดูแลของท่านเคยขาดเรียนหรือไม่

1. ไม่เคย
2. เคย เนื่องจาก.....

3) นักเรียนที่อยู่ในความดูแลของท่านเคยมาสายหรือไม่

1. ไม่เคย
2. เคย เนื่องจาก.....

**ส่วนที่ 3** การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความ หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน (กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

1) ท่านได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนจากสื่อใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

3. สื่อบุคคล

- ไม่ได้รับ
- ได้รับ จาก
- |  |  |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1.1 ผู้บริหารโรงเรียน/ครู | <input type="checkbox"/> 1.2 เพื่อน              |
| <input type="checkbox"/> 1.3 ครอบครัว/ญาติ         | <input type="checkbox"/> 1.4 คณะกรรมการสถานศึกษา |
| <input type="checkbox"/> 1.5 อื่นๆ.....            |  |

2. สื่อมวลชน /สื่อเฉพาะกิจ

- ไม่ได้รับ
- ได้รับ จาก
- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 3.1 เว็บไซต์ของโรงเรียน        | <input type="checkbox"/> 3.2 เว็บไซต์ของเทศบาล                  |
| <input type="checkbox"/> 3.3 เฟซบุ๊ก (Facebook)         | <input type="checkbox"/> 3.4 ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน |
| <input type="checkbox"/> 3.5 วารสาร/แผ่นพับ ของโรงเรียน | <input type="checkbox"/> 3.6 การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย        |
| <input type="checkbox"/> 3.7 อื่นๆ.....                 |   |

## 2) การรับรู้เกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน

ข้อ	การรับรู้เกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน	ใช่	ไม่รู้
1	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากอาคารเรียนและอาคารประกอบ		
2	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุภายในโรงเรียน		
3	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากสภาพแวดล้อมภายนอกโรงเรียน		
4	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่างๆ		
5	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากการเดินทางระหว่างบ้านและโรงเรียน		
6	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากการไปทัศนศึกษาหรือทำกิจกรรมนอกสถานที่		
7	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากยานพาหนะรับ-ส่งนักเรียน เช่น รถตู้รับส่งนักเรียน		
8	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันเหตุอุทกภัยและการป้องกันโรค		
9	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันเหตุอัคคีภัยในโรงเรียน		
10	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาการทะเลาะวิวาทในโรงเรียน		
11	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาการถูกล่อลวงและลักพาตัวเด็ก		
12	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสื่อลามกอนาจาร		
13	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาอบายมุขสิ่งเสพติด		
14	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาพฤติกรรมทางเพศที่ไม่เหมาะสม		
15	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตและเกม		
16	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสุขภาพอนามัยของนักเรียน		
17	โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสัตว์มีพิษ		

**ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของ  
โรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด**

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความต่อไปนี้และกาเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ท่านเห็นว่ามึระดับความพึงพอใจ  
(กรุณาตอบให้ครบทุกข้อ)

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ</b>						
1	โรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน					
2	โรงเรียนสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุในโรงเรียน					
3	โรงเรียนวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุในโรงเรียน					
4	โรงเรียนกำหนดมาตรการหลักเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุในโรงเรียน					
5	โรงเรียนกำหนดมาตรการเสริมให้เหมาะสมกับความเชื่อ วัฒนธรรมประเพณี และสภาพความเสี่ยงของท้องถิ่น					
6	โรงเรียนกำหนดกิจกรรมสนับสนุนมาตรการหลักและมาตรการเสริมเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน					
7	โรงเรียนกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาของกิจกรรมต่างๆ อย่างชัดเจน					
8	โรงเรียนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ชุมชน และเครือข่าย					
<b>ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ</b>						
9	โรงเรียนจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ					
10	โรงเรียนจัดทำเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้ปกครอง โรงเรียน และชุมชน เพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ					
11	โรงเรียนจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
12	โรงเรียนจัดให้มีการประชุมผู้ปกครองอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง					
13	โรงเรียนจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกันอุบัติเหตุให้กับครูและนักเรียน					
14	โรงเรียนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ด้านความปลอดภัยให้กับนักเรียน					
15	โรงเรียนดูแลรักษาความปลอดภัยในการเดินทางไป-กลับโรงเรียนและบ้าน					
16	โรงเรียนจัดทำแผนเสี่ยงภัยแยกตามประเภทสาธารณภัย					
17	โรงเรียนจัดทำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการสาธารณภัย					
18	โรงเรียนจัดทำคู่มือและแผนปฏิบัติการฉุกเฉิน					
19	โรงเรียนจัดให้มีแผนซักซ้อมและป้องกันเหตุฉุกเฉิน					
<b>ด้านบทบาทครูผู้สอน</b>						
20	ครูให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและความปลอดภัยของโรงเรียน					
21	ครูให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน					
22	ครูมีบทบาทในการควบคุมกำกับ ติดตามดูแลการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่โรงเรียน					
23	ครูดูแลการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักเรียนอย่างเข้มงวด					
24	ครูดูแลนักเรียนให้ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การเรียนและกิจกรรมต่างๆ อย่างปลอดภัย					
25	ครูดูแลพฤติกรรมของนักเรียนให้มีระเบียบวินัย					
26	ครูดูแลพฤติกรรมของนักเรียนให้หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีความเสี่ยงอันตราย					
27	ครูดูแลรับผิดชอบปฐมพยาบาลเบื้องต้นและนำส่งสถานพยาบาลได้					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านสิ่งแวดล้อม อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม</b>						
28	อาคารสถานที่ที่มีสภาพปลอดภัย					
29	บันได ประตู และหน้าต่างมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
30	ห้องน้ำมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
31	โรงอาหารมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
32	สนามเด็กเล่นมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
33	จุดเสียงภายในโรงเรียนมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
34	ไฟฟ้าส่องสว่างมีครอบคลุมบริเวณโรงเรียนและพื้นที่เสี่ยง					
35	ระบบไฟฟ้าและสายไฟอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย					
36	พื้นที่โรงเรียนมีความสะอาดดี					
37	ถังขยะแยกประเภทมีติดตั้งทั่วถึง					
38	เครื่องมือและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีสภาพพร้อมใช้งาน					
39	เครื่องมือและอุปกรณ์การรักษาความปลอดภัยมีสภาพพร้อมใช้งาน					
40	ป้ายและแผนผังเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่มีทั่วถึง					
41	ห้องปฐมพยาบาลและชุดปฐมพยาบาลมีความพร้อมใช้งาน					
42	การส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาพยาบาลมีความรวดเร็ว					
43	โรงเรียนมีประกันสุขภาพสำหรับนักเรียน					

### ส่วนที่ 5 ความคาดหวัง ปัญหา และข้อเสนอแนะในการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน

#### 5.1 ความคาดหวัง

.....

#### 5.2 ปัญหา

.....

#### 5.3 ข้อเสนอแนะ

.....

\*\*\*\*\*ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม\*\*\*\*\*

**ภาคผนวก ข**  
**แนวคำถามเชิงคุณภาพ**

**แนวคำถามเชิงคุณภาพของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์  
ของเทศบาลนครปากเกร็ด**

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์  
ของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวมอย่างไรบ้าง
  
2. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการ 4 ด้าน ในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์  
ของเทศบาลนครปากเกร็ด อย่างไรบ้าง (ตอบให้ครบทุกด้าน)
  - 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
  - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
  - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  
3. ท่านพบปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์  
ของเทศบาลนครปากเกร็ดอย่างไรบ้าง
  
4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์  
ของเทศบาลนครปากเกร็ดอย่างไร

**แนวคำถามเชิงคุณภาพของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย  
คุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566**

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมอย่างไรบ้าง
2. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ใน 4 ด้าน อย่งไรบ้าง (ตอบให้ครบทุกด้าน)
  - 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
  - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
  - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ท่านพบปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566อย่างไรบ้าง
4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566อย่างไรบ้าง

**แนวคำถามเชิงคุณภาพของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ  
ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี**

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีในภาพรวมอย่างไรบ้าง
  
2. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับงานบริการ 4 ด้าน ของการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อย่างไรบ้าง (ตอบให้ครบทุกด้าน)
  - 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
  - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
  - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
  - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
  
3. ท่านพบปัญหาหรืออุปสรรคของการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี อย่างไรบ้าง
  
4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อพัฒนา การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีอย่างไร

**แนวคำถามเชิงคุณภาพของผู้ปกครองต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ  
ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด**

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ  
ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวมอย่างไรบ้าง
  
2. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ  
ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดใน 4 ด้าน อย่างไรบ้าง (ตอบให้ครบทุกด้าน)
  - 2.1 ด้านขั้นตอนการจัดการศึกษา
  - 2.2 ด้านช่องทางการจัดการศึกษา
  - 2.3 ด้านบทบาทครูผู้สอน
  - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม
  
3. ท่านพบปัญหาหรืออุปสรรคในมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ  
ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด อย่างไรบ้าง
  
4. ท่านมีข้อเสนอแนะต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัด  
เทศบาลนครปากเกร็ดอย่างไร

ภาคผนวก ค  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

## ค่าความเชื่อมั่น Pretest แบบสอบถาม

### 1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

#### 1.1 ภาพรวม

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ขั้นตอน1	121.9500	88.471	.552	.905
ขั้นตอน2	122.0000	88.105	.417	.907
ขั้นตอน3	121.7500	88.934	.480	.906
ขั้นตอน4	121.7500	92.092	.214	.909
ขั้นตอน5	122.4000	88.674	.336	.908
ขั้นตอน6	122.8000	86.484	.521	.905
ขั้นตอน7	121.9000	90.832	.308	.908
ช่องทาง8	122.2000	85.853	.615	.903
ช่องทาง9	122.2500	84.197	.773	.900
ช่องทาง10	122.2500	84.197	.773	.900
ช่องทาง11	122.3000	85.800	.654	.902
ช่องทาง12	122.1500	85.713	.711	.902
ช่องทาง13	122.6000	81.305	.690	.901
จนท14	121.7000	90.221	.516	.906
จนท15	121.8000	89.642	.488	.906
จนท16	121.8000	92.063	.198	.909
จนท17	121.7500	89.461	.556	.905
จนท18	121.9000	87.463	.559	.904
จนท19	121.9500	85.945	.689	.902
จนท20	121.8500	88.766	.560	.905
จนท21	121.9000	89.147	.402	.907
สวดก22	122.4500	88.892	.384	.907

## 1.1 ภาพรวม (ต่อ)

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สะดวก23	122.5500	89.524	.386	.907
สะดวก24	122.4500	88.682	.402	.907
สะดวก25	122.5500	91.524	.252	.909
สะดวก26	122.5000	83.421	.491	.907
สะดวก27	122.8500	91.713	.143	.911
สะดวก28	122.5000	85.632	.551	.904
สะดวก29	122.6000	85.305	.522	.905

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 29

Alpha = .908

## 1.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ขั้นตอน1	26.7000	5.379	.840	.705
ขั้นตอน2	26.7500	5.250	.594	.742
ขั้นตอน3	26.5000	6.053	.491	.764
ขั้นตอน4	26.5000	6.789	.295	.793
ขั้นตอน5	27.1500	5.082	.581	.747
ขั้นตอน6	27.5500	5.734	.391	.790
ขั้นตอน7	26.6500	6.134	.502	.763

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 7

Alpha = .786

### 1.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ช่องทาง8	21.2000	9.853	.890	.930
ช่องทาง9	21.2500	9.776	.935	.925
ช่องทาง10	21.2500	9.776	.935	.925
ช่องทาง11	21.3000	10.326	.808	.940
ช่องทาง12	21.1500	10.555	.807	.941
ช่องทาง13	21.6000	8.884	.759	.957

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 6

Alpha = .946

### 1.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
จนท14	32.9000	6.200	.560	.822
จนท15	33.0000	6.316	.377	.840
จนท16	33.0000	6.316	.377	.840
จนท17	32.9500	5.839	.679	.808
จนท18	33.1000	4.937	.795	.784
จนท19	33.1500	5.082	.710	.798
จนท20	33.0500	5.629	.675	.805
จนท21	33.1000	5.779	.436	.839

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 8

Alpha = .837

## 1.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สะดวก22	27.8500	11.713	.607	.795
สะดวก23	27.9500	11.734	.711	.786
สะดวก24	27.8500	12.134	.502	.808
สะดวก25	27.9500	13.629	.280	.830
สะดวก26	27.9000	9.568	.634	.796
สะดวก27	28.2500	11.671	.598	.796
สะดวก28	27.9000	11.253	.581	.797
สะดวก29	28.0000	11.158	.534	.805

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 8

Alpha = .823

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย  
 คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ  
 พ.ศ.2566

2.1 ภาพรวม

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ขั้นตอน1	87.95	82.261	.459	.885
ขั้นตอน2	87.20	83.221	.571	.883
ขั้นตอน3	87.45	84.997	.458	.885
ขั้นตอน4	86.80	89.958	.014	.892
ขั้นตอน5	87.40	80.779	.367	.892
ขั้นตอน6	87.05	81.418	.607	.881
ขั้นตอน7	87.50	75.526	.752	.876
ช่องทาง8	87.25	87.250	.125	.896
ช่องทาง9	86.70	84.537	.338	.888
ช่องทาง10	86.50	82.053	.632	.881
ช่องทาง11	86.40	84.674	.625	.883
ช่องทาง12	86.40	81.937	.533	.883
ช่องทาง13	86.70	83.905	.348	.889
จนท14	85.85	83.924	.603	.883
จนท15	85.85	83.924	.603	.883
จนท16	85.75	84.303	.641	.883
จนท17	85.95	81.524	.688	.880
จนท18	86.05	82.261	.608	.882
จนท19	85.95	78.997	.812	.876
จนท20	86.05	83.418	.512	.884

## 2.1 ภาพรวม (ต่อ)

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สะดวก21	85.80	84.800	.419	.886
สะดวก22	85.75	85.355	.363	.887
สะดวก23	86.15	82.029	.628	.881
สะดวก24	85.95	90.155	.002	.892
สะดวก25	86.00	87.053	.238	.890

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 25

Alpha = .889

## 2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ขั้นตอน1	17.20	11.326	.776	.762
ขั้นตอน2	16.45	12.787	.756	.779
ขั้นตอน3	16.70	14.221	.473	.816
ขั้นตอน4	16.05	16.892	-.117	.868
ขั้นตอน5	16.65	10.239	.633	.800
ขั้นตอน6	16.30	12.432	.682	.783
ขั้นตอน7	16.75	10.303	.784	.757

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 7

Alpha = .824

### 2.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ช่องทาง8	17.80	7.221	.596	.769
ช่องทาง9	17.25	7.461	.657	.751
ช่องทาง10	17.05	8.471	.542	.780
ช่องทาง11	16.95	9.208	.579	.785
ช่องทาง12	16.95	7.945	.552	.777
ช่องทาง13	17.25	7.671	.538	.782

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 6

Alpha = .805

### 2.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
จนท14	25.00	9.895	.700	.898
จนท15	25.00	9.895	.700	.898
จนท16	24.90	10.200	.697	.900
จนท17	25.10	8.937	.806	.886
จนท18	25.20	9.011	.761	.891
จนท19	25.10	8.516	.816	.885
จนท20	25.20	9.432	.644	.905

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 7

Alpha = .909

### 2.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สะดวก21	16.55	3.103	.669	.703
สะดวก22	16.50	2.895	.761	.667
สะดวก23	16.90	2.832	.770	.662
สะดวก24	16.70	4.432	.334	.803
สะดวก25	16.75	3.882	.313	.823

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 5

Alpha = .783

### 3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

#### 3.1 ภาพรวม

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ขั้นตอน1	110.05	158.997	.539	.940
ขั้นตอน2	110.10	156.726	.622	.939
ขั้นตอน3	110.30	154.011	.663	.938
ขั้นตอน4	110.20	153.221	.656	.938
ขั้นตอน5	110.15	154.555	.696	.938
ขั้นตอน6	110.30	157.589	.524	.940
ขั้นตอน7	110.30	140.958	.912	.934
ขั้นตอน8	110.25	144.303	.886	.935
ช่องทาง9	109.80	160.484	.490	.940
ช่องทาง10	110.35	148.029	.764	.937
ช่องทาง11	110.70	145.589	.772	.937
ช่องทาง12	110.10	152.621	.788	.937
ช่องทาง13	110.60	148.253	.679	.938

## 3.1 ภาพรวม (ต่อ)

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
จนท14	110.25	144.303	.886	.935
จนท15	109.80	160.484	.490	.940
จนท16	110.35	148.029	.764	.937
จนท17	109.75	165.671	.068	.944
จนท18	110.05	158.997	.539	.940
จนท19	110.10	156.726	.622	.939
จนท20	110.30	154.011	.663	.938
จนท21	110.20	153.221	.656	.938
สะดวก22	110.00	161.895	.324	.942
สะดวก23	109.95	163.313	.274	.942
สะดวก24	109.90	160.411	.496	.940
สะดวก25	109.80	162.800	.254	.942
สะดวก26	109.75	164.829	.155	.943
สะดวก27	109.70	162.642	.336	.942

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 27

**Alpha = .941**

### 3.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ขั้นตอน1	28.85	21.187	.458	.894
ขั้นตอน2	28.90	20.200	.578	.885
ขั้นตอน3	29.10	18.621	.721	.872
ขั้นตอน4	29.00	18.211	.728	.871
ขั้นตอน5	28.95	19.313	.675	.877
ขั้นตอน6	29.10	19.884	.583	.884
ขั้นตอน7	29.10	15.147	.837	.861
ขั้นตอน8	29.05	16.261	.804	.862

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 8

Alpha = .891

### 3.3 ด้านช่องทางการให้บริการ

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ช่องทาง9	15.65	11.082	.553	.877
ช่องทาง10	16.20	8.484	.668	.845
ช่องทาง11	16.55	7.103	.849	.795
ช่องทาง12	15.95	9.418	.748	.832
ช่องทาง13	16.45	7.629	.752	.825

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 5

Alpha = .867

### 3.4 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
จนท14	29.90	9.463	.808	.731
จนท15	29.45	13.734	.419	.800
จนท16	30.00	10.421	.670	.760
จนท17	29.40	14.989	.050	.838
จนท18	29.70	13.589	.395	.802
จนท19	29.75	12.513	.588	.778
จนท20	29.95	11.734	.628	.769
จนท21	29.85	11.608	.598	.773

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 8

Alpha = .807

### 3.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สะดวก22	22.65	3.187	.675	.712
สะดวก23	22.60	3.305	.760	.697
สะดวก24	22.55	3.734	.483	.763
สะดวก25	22.45	3.734	.363	.798
สะดวก26	22.40	3.621	.561	.745
สะดวก27	22.35	3.924	.405	.780

Reliability Coefficients N of Cases = 20.0 N of Items = 6

Alpha = .784

#### 4. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

##### 4.1 ภาพรวม

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ชั้นตอน1	165.50	942.895	.628	.988
ชั้นตอน2	165.40	936.147	.753	.987
ชั้นตอน3	165.30	935.905	.744	.987
ชั้นตอน4	165.25	932.303	.785	.987
ชั้นตอน5	165.25	935.671	.615	.988
ชั้นตอน6	165.25	937.987	.732	.987
ชั้นตอน7	165.35	933.924	.758	.987
ชั้นตอน8	165.00	941.579	.658	.988
ช่องทาง9	165.30	926.326	.876	.987
ช่องทาง10	165.60	923.200	.885	.987
ช่องทาง11	165.35	915.608	.930	.987
ช่องทาง12	165.10	921.884	.803	.987
ช่องทาง13	165.25	923.566	.896	.987
ช่องทาง14	165.25	923.776	.832	.987
ช่องทาง15	165.40	928.674	.651	.988
ช่องทาง16	165.35	918.871	.929	.987
ช่องทาง17	165.50	911.842	.898	.987
ช่องทาง18	165.50	915.526	.840	.987
ช่องทาง19	165.35	923.082	.850	.987

## 4.1 ภาพรวม (ต่อ)

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ครู20	165.40	907.621	.871	.987
ครู21	165.25	918.618	.927	.987
ครู22	165.45	910.366	.821	.987
ครู23	165.15	925.187	.870	.987
ครู24	165.20	917.958	.746	.987
ครู25	165.10	918.621	.859	.987
ครู26	165.20	913.853	.931	.987
ครู27	165.15	933.713	.839	.987
สะดวก28	165.30	933.063	.806	.987
สะดวก29	165.40	934.989	.779	.987
สะดวก30	165.75	930.408	.587	.988
สะดวก31	165.40	928.253	.851	.987
สะดวก32	165.45	924.155	.847	.987
สะดวก33	165.55	928.576	.792	.987
สะดวก34	165.40	923.095	.830	.987
สะดวก35	165.15	925.292	.941	.987
สะดวก36	165.25	935.250	.795	.987
สะดวก37	165.35	930.134	.773	.987
สะดวก38	165.40	925.516	.841	.987
สะดวก39	165.30	922.642	.884	.987
สะดวก40	165.30	924.958	.839	.987
สะดวก41	165.20	932.695	.815	.987
สะดวก42	165.20	931.853	.833	.987
สะดวก43	164.95	941.418	.589	.988

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 43

Alpha = .988

#### 4.2 ด้านขั้นตอนการจัดการศึกษา

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ขั้นตอน1	27.95	22.892	.779	.949
ขั้นตอน2	27.85	21.924	.898	.942
ขั้นตอน3	27.75	21.882	.886	.943
ขั้นตอน4	27.70	21.589	.884	.943
ขั้นตอน5	27.70	21.905	.698	.957
ขั้นตอน6	27.70	22.326	.860	.944
ขั้นตอน7	27.80	21.747	.868	.944
ขั้นตอน8	27.45	22.997	.762	.950

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 8

Alpha = .953

#### 4.3 ด้านช่องทางการจัดการศึกษา

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ช่องทาง9	38.85	72.661	.851	.969
ช่องทาง10	39.15	71.503	.882	.968
ช่องทาง11	38.90	69.358	.932	.966
ช่องทาง12	38.65	72.029	.735	.972
ช่องทาง13	38.80	70.800	.955	.966
ช่องทาง14	38.80	71.011	.871	.968
ช่องทาง15	38.95	72.155	.684	.974
ช่องทาง16	38.90	70.200	.935	.966
ช่องทาง17	39.05	68.471	.887	.968
ช่องทาง18	39.05	68.892	.861	.969
ช่องทาง19	38.90	70.832	.890	.968

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 11

Alpha = .971

## 4.4 ด้านบทบาทครูผู้สอน

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ครู20	28.25	37.882	.895	.957
ครู21	28.10	40.726	.917	.956
ครู22	28.30	38.221	.855	.960
ครู23	28.00	42.000	.867	.959
ครู24	28.05	39.629	.788	.964
ครู25	27.95	40.155	.892	.957
ครู26	28.05	39.418	.948	.953
ครู27	28.00	44.000	.818	.963

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 8

Alpha = .964

## 4.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สะดวก28	58.70	108.642	.829	.964
สะดวก29	58.80	109.116	.814	.965
สะดวก30	59.15	109.187	.520	.971
สะดวก31	58.80	107.116	.866	.964
สะดวก32	58.85	105.924	.848	.964
สะดวก33	58.95	107.524	.785	.965
สะดวก34	58.80	104.800	.873	.963

#### 4.5 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม (ต่อ)

Item-total Statistics	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
สะดวก35	58.55	106.471	.938	.963
สะดวก36	58.65	109.608	.804	.965
สะดวก37	58.75	107.250	.814	.965
สะดวก38	58.80	106.063	.861	.964
สะดวก39	58.70	105.063	.907	.963
สะดวก40	58.70	105.695	.870	.964
สะดวก41	58.60	109.305	.785	.965
สะดวก42	58.60	108.989	.806	.965
สะดวก43	58.35	113.503	.480	.970

Reliability Coefficients N of Cases = 20 N of Items = 16

Alpha = .967