

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566

คณะผู้วิจัย

อาจารย์ ดร. ชัยรัตน์

นางสาวรองใจ

นางสาวสันทนา

นางสาวทิพย์วัลย์

วงศ์กิจรุ่งเรือง

กำเหนิดผล

ประเสริฐวัฒนากร

รามรง

โครงการวิจัยนี้เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างเทศบาลนครปากเกร็ด
กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

รายละเอียดโครงการวิจัยของเทศบาลนครปากเกร็ด

สัญญาจ้างเลขที่ ๑๓๕/๒๕๖๖ ลงวันที่ ๑๗ กรกฎาคม ๒๕๖๖

ชื่อเรื่องงานวิจัย	รายชื่อผู้ทำงานวิจัย	วิธีการจ้างทำงานวิจัย	จำนวนเงินตามสัญญารับงานวิจัย	ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย
<p>โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน ๕ หัวข้อ คือ</p> <p>๑. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ร้อยละ ๙๕.๑๐</p> <p>๒. การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ร้อยละ ๙๕.๒๕</p> <p>๓. กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ร้อยละ ๙๖.๑๐</p> <p>๔. มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ร้อยละ ๙๖.๖๐</p> <p>๕. ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในระดับมากที่สุด (หน้า ๒๘๓-๒๙๖)</p>	<p>๑.อ. ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง</p> <p>๒.น.ส.รองใจ กำเหนิดผล</p> <p>๓.น.ส.สันทนา ประเสริฐวัฒนากร</p> <p>๔.น.ส. ทิพวัลย์ รามรง</p>	<p>จ้างที่ปรึกษา</p>	<p>๔๙๙,๐๐๐ บาท</p>	<p>๑๒๐ วัน</p>

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566

คณะผู้วิจัย

อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์

นางสาวสันทนา

นางสาวรองใจ

นางสาวทิพวัลย์

วงศ์กิจรุ่งเรือง

ประเสริฐวัฒนาการ

กำหนดผล

รามรง

โครงการวิจัยนี้เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างเทศบาลนครปากเกร็ด
กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

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) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ 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) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ 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 ควรให้เทศบาลนครปากเกร็ดพัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้มีความเข้าใจง่าย 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

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(23)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	21
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร	39
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ	44
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	52
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	54
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครปากเกร็ด	60
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	75
กรอบแนวคิดในการวิจัย	83
สมมติฐานการวิจัย	83
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	84
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	84
เครื่องมือการวิจัย	86
การเก็บรวบรวมข้อมูล	88
การวัดตัวแปร	90

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	92
การวิเคราะห์ข้อมูล	92
บทที่ 4 ผลการศึกษา	93
ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด	93
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	95
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	136
ความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	176
ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	218
ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด	283
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	297
สรุปผลการศึกษา	297
ข้อเสนอแนะ	333
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	340

(3)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	347
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย	348
ภาคผนวก ข แนวคำถามเชิงคุณภาพ	373
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	378

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนหมู่บ้าน จำนวนบ้าน และจำนวนครัวเรือน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด	61
2	จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามตำบล	62
3	เปรียบเทียบจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ย้อนหลัง 4 ปี	62
4	จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด แยกตามกลุ่มอายุ ย้อนหลัง 5 ปี	63
5	กลุ่มอาชีพในชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดที่ได้รับการอบรมส่งเสริมอาชีพและพัฒนาผลิตภัณฑ์	69
6	สรุปจำนวนของประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท	86
7	สรุปความพึงพอใจของงานบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลใน 4 ด้าน	94
8	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศและอายุ	96
9	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา	96
10	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	97
11	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามที่ตั้งสถานประกอบการ	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ	98
13	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาที่มารับบริการ	99
14	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามประเภทการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์	99
15	จำนวนและร้อยละของการมารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนคร ปากเกร็ด จำแนกตามประเภทกิจการ	101
16	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล	102
17	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของ เทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	103
18	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	105
19	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับให้บริการจดทะเบียน พาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด	106
20	สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งภาพรวมและรายด้าน	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ	109
22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ	111
23	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112
24	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	113
25	ปัญหาในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด	114
26	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศ	116
27	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ	116
28	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับ การศึกษา	117
29	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับ การศึกษา	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
30	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	119
31	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	121
32	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ	122
33	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ	123
34	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ	124
35	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาการมารับบริการ	125
36	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
37	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	127
38	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามเพศและอายุ	137
39	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ สุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	138
40	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ สุขภาพ จำแนกตามอาชีพ	138
41	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ สุขภาพ จำแนกตามรายได้	139
42	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ สุขภาพ จำแนกตามตำบลที่พำนักอาศัย	140
43	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ สุขภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งในการเข้าร่วมโครงการฯ	140

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
44	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระยะเวลา ในการเข้าร่วมโครงการฯ	141
45	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล	142
46	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามการรับรู้ ข่าวสารจากสื่อบุคคล จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	143
47	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพจำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	145
48	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	146
49	สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งภาพรวมและรายด้าน	148

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
50	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านขั้นตอนการให้บริการ	149
51	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ	150
52	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	152
53	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	153
54	ปัญหาของโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ	154
55	ข้อเสนอแนะของโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ	155
56	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามเพศ	156

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
57	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามอายุ	157
58	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	158
59	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามอาชีพ	159
60	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามรายได้	160
61	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	162
62	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	163
63	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	164

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
64	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระยะเวลาการมาใช้บริการ	165
65	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	166
66	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	167
67	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศและอายุ	176
68	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา	177
69	จำนวนและร้อยละของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ	178
70	จำนวนและร้อยละของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	178
71	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	179

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
72	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ	180
73	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	180
74	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล	181
75	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	183
76	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	184
77	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด	185
78	สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งภาพรวมและรายด้าน	187
79	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ	187

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
80	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ	190
81	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	191
82	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	193
83	ปัญหาในการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	194
84	ข้อเสนอแนะในการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	196
85	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศ	197
86	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ	197
87	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา	199

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
88	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ	200
89	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้	202
90	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	203
91	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	204
92	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	205
93	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามที่มีจำนวนครั้งการมาใช้บริการ	206
94	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาการมาใช้บริการ	207

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
95	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	208
96	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	209
97	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	210
98	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศและอายุ	219
99	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามโรงเรียน	220
100	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับชั้นเรียน	220
101	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับนักเรียน	221
102	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา	221
103	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ	222

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
104	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้	223
105	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	223
106	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนคร ปากเกร็ดจำแนกตามวิธีการเดินทางไป-กลับ	224
107	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้เดินทางไป-กลับ	224
108	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปาก เกร็ดจำแนกตามการขาดเรียน	226
109	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการมาสาย	226
110	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล	228
111	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	229
112	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิด เหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	231

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
113	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	231
114	สรุประดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	234
115	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	235
116	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อ มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	236
117	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านบทบาทครูผู้สอน	238
118	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ผ่านระบบเทคโนโลยีการศึกษา ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาด อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	240
119	ความคาดหวังต่อมาตรการเฝ้าระวังการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	242

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
120	ปัญหา	244
121	ข้อเสนอแนะ	246
122	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศ	249
123	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ	250
124	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ	251
125	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามโรงเรียน	252
126	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับชั้น	253
127	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับนักเรียน	255
128	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา	256
129	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ	258

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
130	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ	259
131	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้	260
132	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	261
133	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามวิธีการเดินทางมาโรงเรียน	263
134	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการขาดเรียน	264
135	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการมาสาย	264
136	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	265
137	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	267

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
138	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	268
139	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศและอายุ	283
140	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา	284
141	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามหน่วยงานที่ติดต่อ	285
142	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับความความคาดหวังและความต้องการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	286
143	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อ การให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ	286
144	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับความความคาดหวังและความต้องการด้านช่องทางการให้บริการ	287
145	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการ ให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ	288
146	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับความความคาดหวังและความต้องการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	289

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
147	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	290
148	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับความความคาดหวังและความต้องการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	291
149	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	291
150	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่รับรู้เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพอากาศ	293
151	กิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยลดฝุ่นต้นทาง	295
152	ปัญหา	296
153	ข้อเสนอแนะ	296

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	จุดติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)	66
2	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	83

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็น และมีความสำคัญในทางการเมือง การปกครองระบอบประชาธิปไตย ภายใต้แนวคิดการกระจายอำนาจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำบริการสาธารณะได้โดยอิสระ รวมถึงการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรงกับ ความมุ่งประสงค์ของชุมชน จึงเป็นผลให้การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาท และมีความสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น เป็นอย่างมาก ทำให้มีการออกเป็นพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10, 11, 12) พ.ศ. 2496 รวมทั้งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ที่ได้ให้ความสำคัญกับการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งสภาพความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รายได้และจำนวนประชากร ในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ดที่เพิ่มมากขึ้น “เทศบาลนครปากเกร็ด” จึงได้ยกฐานะจากเทศบาล เมืองปากเกร็ดมาเป็นเทศบาลนครปากเกร็ดในปัจจุบัน ซึ่งมีภารกิจหลัก คือ การให้บริการสาธารณะ (Public Service) ที่เกี่ยวข้องกับชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล นโยบายของรัฐบาล และนโยบาย จังหวัดนนทบุรีเป็นกรอบในการพัฒนาและมีแผนพัฒนาเทศบาลเป็นเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่น โดยกำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ดให้เป็น “แหล่งการศึกษาชั้นดี ที่อยู่อาศัยชั้นนำ ถิ่นวัฒนธรรมดั้งเดิม ประชาชนร่วมเสริมการพัฒนา” (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2558)

เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน และเป็นหน่วยงานรัฐ ที่จัดการให้บริการสาธารณะตามภารกิจและพื้นที่รับผิดชอบ โดยได้นำแนวทางการบริหารงานแบบ มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) ที่ยึดประชาชนเป็นหลัก มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชน เป้าหมายคือ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนต่อการให้บริการ โดยคำนึงถึงฐานคิดที่ว่า “ความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเกิดจากการได้รับการสนองต่อ ความต้องการที่ดี รวดเร็ว ตรงต่อปัญหา” โดยเทศบาลจะต้องบริการและอำนวยความสะดวกแก่

ผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของงานบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจต่อองค์กรโดยรวม ที่สำคัญมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ที่ถูกตราไว้เป็นพระราชกฤษฎีกาที่หน่วยงานของรัฐต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ดังนั้นเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐจึงต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการทุกระยะ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรวมทั้งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 (7) และมาตรา 9 (3) หน่วยงานจึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน โดยการวัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมซึ่งถูกระบุไว้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานบริการ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2558)

เทศบาลนครปากเกร็ดในฐานะหน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา 4 งานบริการ ได้แก่ 1) การบริการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 3) ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และ 4) มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งศึกษาเรื่องความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งข้อมูลการศึกษาที่ได้จะนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

ประโยชน์ของการวิจัย

ผลจากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับงานบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 4 งานบริการ ได้แก่ 1) การจดทะเบียนพาณิชย์ 2) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 3) กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ 4) มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด รวมทั้งความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการจาก 8 ส่วนงานของเทศบาลนครปากเกร็ด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

งานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 4 งานบริการ

1. ประชาชน ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์
2. ประชาชน ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
3. ประชาชน ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ
4. ผู้ปกครองของนักเรียนที่รับบริการของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

งานสำรวจความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ประชาชน ผู้รับบริการงานของเทศบาลนครปากเกร็ด

งานความพึงพอใจ

1. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์

2. สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
 คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

3. สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

4. สำนวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ได้แก่
 โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑ โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๖๖ นครปากเกร็ด ๒
 และโรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓

งานความคาดหวังและความต้องการ

สำวจความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ประเด็นการสำวจ

ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการและความคาดหวังจากงานบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 9 ส่วนงาน

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1) กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน | 6) สำนักคลัง |
| 2) สำนักช่าง | 7) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |
| 3) กองสวัสดิการสังคม | 8) กองการศึกษา |
| 4) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | 9) ศูนย์ข้อมูลกลางความปลอดภัย |
| 5) สำนักปลัดเทศบาล | |

ระยะเวลา

120 วัน

พื้นที่

พื้นที่บริเวณสำรวจ คือ พื้นที่บริเวณที่ผู้รับบริการได้รับบริการจากเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในหรือนอกอาคารสำนักงานเทศบาล

เงื่อนไขประกอบการดำเนินงาน

เกณฑ์การให้คะแนน แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อ้างใน หนังสือ มท.0892.4/ว435 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 เรื่องข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

เกณฑ์การให้คะแนน ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการหรือติดต่อประสานงานโดยตรงกับเทศบาลนครปากเกร็ด

ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของผู้มาใช้บริการ 4 งานของเทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และที่พักอาศัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. **ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ วิธีดำเนินการ จำนวนครั้งที่ให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ ความเหมาะสมของกำหนดการของงานบริการ

2. **ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อช่องทางการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับรูปแบบ และวิธีการให้บริการที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายรูปแบบ

3. **ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและการให้คำแนะนำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเสมอภาคในการให้บริการ พฤติกรรมและกิริยามารยาท ความกระตือรือร้น ในการให้บริการ การสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึงจำนวนของ เจ้าหน้าที่ต่อประชาชนผู้มารับบริการ

4. **ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สร้างขึ้นหรืออุปกรณ์ที่ติดตั้งอยู่ในอาคาร ภายนอกอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด รวมถึงสถานที่ จุดให้บริการ ขนาดของพื้นที่ในการ ให้บริการ สถานที่ระหว่างรอให้บริการสะดวกและมีเพียงพอ และจำนวนที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด หมายถึง การได้รับ ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครปากเกร็ดที่เกี่ยวกับงานบริการ 4 งาน ในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การมาใช้บริการ หมายถึง การเข้ามาติดต่อเพื่อรับบริการ 4 งาน ของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. **จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ** หมายถึง ความถี่ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ งานบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

2. **ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ** หมายถึง เวลาที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ 4 งานบริการ ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ที่มีต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปกครองทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนสังกัดของเทศบาลนครปากเกร็ด 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ความพึงพอใจด้านช่องทางการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ความพึงพอใจด้านบทบาทครูผู้สอน และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
6. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
7. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครปากเกร็ด
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจ และความน่าเบื่อของงาน ต่อการศึกษาความพึงพอใจ จะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ ในทางสังคม ในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยาก ที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยอ้อม โดยการวัดที่ความคิดเห็นของคนเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจได้ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) (Wolman: 1973) เช่นเดียวกับที่ Hornby (2000) กล่าวถึงความพึงพอใจ ว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย Chaplin (1968) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ สอดคล้องกับที่ ราชบัณฑิตสถาน (2556) ให้คำจำกัดความว่า การบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น นอกจากนี้ยังหมายถึงสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ (กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ, 2550) ความพึงพอใจจึงเป็นภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนที่หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นฐานของการพอใจและไม่พอใจได้ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) และคูลเลน (Cullen. 2001) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นเกิดเป็นความรู้สึกทางบวก ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นเกิดเป็นความรู้สึกทางลบ สำหรับงานวิจัยเรื่องนี้เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยบริการจะประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่าย

ผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ ความจำกัดความรวมถึงแนวคิด “ความพึงพอใจ” ในการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีแนวทางที่ใช้เป็นหลักในการบริการ มีกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ การบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและประทับใจในการบริการ (Millet, 1954) ซึ่งสามารถให้ความหมายได้อีกมุมมองว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียด ถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้ (Morse, 1958) ความพึงพอใจในการบริการ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอื่นเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ (สมิต สัญชุกร, 2556) หรือเรียกว่า ผู้รับบริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ (Donabedian, 1980) นอกจากนี้ สรชัย พิศาลบุตร (2550) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่าหมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวก หรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดย

เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ ได้แก่ 1) ผลผลิตบริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลผลิตบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการ จะต้องแสดงให้เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตบริการที่จะส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ 2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติ ต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย 3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป 5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการโดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสม ลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย 7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวก และทางลบของบุคคลที่มีต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการ และผู้รับบริการ อันจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ในการบริการที่ตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ โดยบุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการบริการ มีผลให้มีผู้ใช้บริการที่

เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

ความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุด และสำคัญที่สุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน และความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ใช้บริการที่องค์กรผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2551) มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้บริการในการที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะใช้บริการ ตลอดจนความรู้ ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสำคัญ และเป็นเป้าหมายสูงสุดในการให้บริการ เพราะการสำรวจความพึงพอใจก็เพื่อที่จะสามารถดำเนินกิจการต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความเชื่อมั่น ความมั่นใจ และความต้องการที่จะใช้บริการซ้ำ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามทัศนะของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551) ประกอบด้วย ดังนี้

1. ผลិតถัณท์ขงบรการ ความพ้งพอใจขงผู้รับบรการจะเกดข้ันเมือได้รับบรการที่มีลักษณะคุณภพและระดับการให้บรการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขงผู้ให้บรการและคุณภพบรการ
2. ราคาค่าบริการ ความพ้งพอใจขงผู้รับบรการข้ันอยู่กัราคาค่าบริการที่ผู้รับบรการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกัคุณภพขงการบรการตามความเต็มใจที่จะจ่ายขงผู้รับบรการข้ันนี้เจตคติขงผู้รับบรการที่มีต่อราคาค่าบริการกัคุณภพการบรการขงแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่ในการบรการ หากผู้รับบรการสามารถเข้าถึงการให้บรการได้โดยสะดวกย่อมก่อให้เกิดความพ้งพอใจต่อผู้รับบรการ ข้ันด้านสถานที่นี้รวมทั้งทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บรการให้ทั่วถึง เพืออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบรการ
4. การส่งเสริมแนะนำบรการ ความพ้งพอใจขงผู้รับบรการเกดข้ันได้จาก การได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่น กล่าวถึงคุณภพการบรการในทางบวก ข้ันหากตรงกับความเชื่อถือที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับรการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบรการตามมาได้
5. ผู้ให้บรการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบรการให้ผู้รับบรการเกดความพ้งพอใจ การบรการที่วางนโยบายการบรการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบรการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการขงผู้รับบรการให้เกิดความพ้งพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมขงการบรการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศขงการบรการมีอิทธิพลต่อความพ้งพอใจขงผู้รับบรการ
7. กระบวนการบรการ วิธีการนำเสนอบรการเป็นส่วนสำคัญในการสร้าง ความพ้งพอใจให้กับผู้รับบรการ ประสิทธิภาพขงการจัดระบบบรการส่งผลให้การปฏิบัติงานบรการแก่ผู้รับบรการมีความคล่องตัวและสนองตอบต่อความต้องการขงผู้รับบรการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างซับซ้อน เป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

Yi (1990) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจว่ามี 2 วิธี คือ วิธีทางตรง เป็นการวัดความพึงพอใจโดยตรงเกี่ยวกับเป้าหมายที่ต้องการวัดความพึงพอใจ อีกวิธีหนึ่งเป็นวิธีการทางอ้อม ไม่ได้วัดความพึงพอใจโดยตรง โดยวิธีการทางตรง เป็นการวัดซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจโดยตรงเลย ต่างกับวิธีการวัดทางอ้อมที่จะวัดสิ่งอื่น แล้วจะอนุมานว่าการวัดนั้นวัดความพึงพอใจด้วย แต่ข้อเสียหลักของวิธีการวัดทางตรง คือ การวัดนี้จะได้รับผลกระทบต่องานวัดโดยตรง หมายความว่า ถ้าใช้วิธีการวัดที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้ระดับความพึงพอใจที่ได้ออกมาแตกต่างกัน และยังมีปัญหาอื่นๆ เช่น อคติจากผู้ไม่ตอบคำถาม อคติจากการตีความของข้อมูล อคติจากการสุ่ม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากประโยชน์จากการวัดที่ตรงไปตรงมานี้ยังทำให้วิธีการนี้เป็นที่นิยม

วิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงที่นิยมใช้กันมากมีอยู่ 2 วิธีด้วยกัน (Hill, 1997) คือ การสร้างแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

1) การสร้างแบบสอบถาม วิธีการนี้มีประโยชน์ที่ราคาถูก เพราะไม่ต้องเสียเวลาจากการสัมภาษณ์ ไม่ต้องใช้ผู้สัมภาษณ์ไม่ต้องฝึกผู้สัมภาษณ์ ทำให้ลดค่าใช้จ่ายได้มาก ส่งผลทำให้ไม่มีอคติจากผู้สัมภาษณ์

นอกจากนี้ยังไม่ล่วงล้ำผู้ตอบ และอาจจะไม่จำเป็นต้องรู้ชื่อของผู้ตอบ (Anonymity) สามารถแจกจ่ายได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งทางแบบไปรษณีย์ ทาง e-mail หรืออาจจะส่งกับผู้บริโภคโดยตรงเลยก็ได้ นอกจากนี้ระยะทางในการเข้าหาลูกค้าไม่ได้เป็นอุปสรรคมากนัก ผิดกับเทคนิคบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์เชิงกลุ่ม ที่ต้องการคนมาคุยกันหลายๆ คน ทำให้คนที่อยู่ไกลๆ ลำบาก และอาจจะทำให้เก็บข้อมูลหลังจากการบริโภคของผู้บริโภคได้ทันที เช่น การสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการใดบริการหนึ่งทันที หรือผู้ผลิตที่มีระยะห่างจากผู้บริโภคมากๆ ก็ยังใช้แบบสอบถามในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้

อย่างไรก็ตาม ก็วัดด้วยแบบสอบถามก็มีข้อเสียหลายประการ ซึ่งข้อเสียเหล่านี้ส่งผลต่อคุณภาพของเครื่องมืออย่างมาก เช่น คำถามจำเป็นต้องเข้าใจง่าย ทำให้ถามอะไรที่ซับซ้อนไม่ได้ แบบสอบถามเหล่านี้ได้รับผลกระทบจากอัตราการส่งกลับ (Response rate) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ถ้าน้อยทำให้อาจจะไม่สะท้อน ประชากรที่ต้องการซึ่งจะกล่าวถึงในเรื่องถัดต่อไป บางครั้งผู้ตอบอาจจะทำแบบสอบถามไม่ครบ ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรืออาจทำให้ข้อมูลผิดพลาดจากการรีบเร่งของผู้ตอบ

2) การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ได้ถูกแบ่งแยกย่อยตามเทคนิคการสัมภาษณ์อีกมากมาย ทั้งแบ่งแยกตามจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ในแต่ละครั้ง เวลาที่ใช้ เทคโนโลยีที่ใช้ประกอบ เป็นต้น Hill (1997) ได้รวบรวมวิธีการสัมภาษณ์ไว้ดังต่อไปนี้

2.1) การสัมภาษณ์ส่วนตัว (Personal Interviews) การสัมภาษณ์ส่วนตัวจะเกิดขึ้นตามท้องถนนทั่วไป สัมภาษณ์ตามบ้าน หรืออาจจะเป็นสถานที่ที่ซื้อขายจริง การสัมภาษณ์แบบนี้มักใช้เวลาไม่นาน มักจะเวลาไม่เกิน 15 นาที ข้อมูลมักจะใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ทำให้ใช้กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างเยอะ เนื่องจากการสัมภาษณ์เป็นการพบกันตัวต่อตัวทำให้มีข้อดีในการอธิบายข้อคำถามหรือรายละเอียดในการสัมภาษณ์ได้มาก ผู้สัมภาษณ์ยังสามารถสังเกตอาการปฏิกิริยาท่าทางได้ สามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในการสัมภาษณ์ได้ เช่น ภาพ เสียง แต่ทว่าข้อเสียของการสัมภาษณ์คือค่าใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะถ้าเกิดต้องสัมภาษณ์ในสถานที่ไกลๆ ค่าใช้จ่ายยิ่งสูงต้องอาศัยผู้สัมภาษณ์ที่มีการฝึกฝนที่ดี ไม่สามารถถามคำถามที่เป็นส่วนตัวมากๆ เหมือนการสัมภาษณ์เชิงลึกได้ เพราะยังไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพียงพอในระยะเวลานั้น และมีปัญหาเรื่องร้อยละ การตอบกลับ การสัมภาษณ์เฉพาะผู้ที่อนุญาตให้สัมภาษณ์เท่านั้นอาจจะเกิดอคติได้

2.2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) เป็นวิธีการที่ยืดหยุ่นจากการสัมภาษณ์แบบส่วนตัว คือช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเดินทาง เสียเวลา การรอคอยการเปลี่ยนสัมภาษณ์คนต่อไปน้อย สามารถสื่อสารอธิบายได้สองทางเมื่อเปรียบเทียบกับ การสร้างแบบสอบถาม แต่ข้อเสียคือคำถามต้องสั้น กระชับ ไม่ต้องอธิบายมาก เพราะการสื่อสารให้เข้าใจยากกว่าการสัมภาษณ์แบบส่วนตัว นอกจากนี้ต้องใช้ระยะเวลาไม่มาก เพราะความสนใจของผู้บริโภคในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ที่มีจำกัด และปัญหาที่ใหญ่ที่สุดของการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์คือเรื่องกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างบางประเภทไม่สามารถสัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์ได้ เช่น กลุ่มทำงานนอกบ้าน ถ้าเกิดโทรไปหาตอนเย็นจะเป็นการรบกวนลูกค้ามาก เนื่องจากเป็นเวลา พักผ่อนของลูกค้า และจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ

2.3) การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interviews) เป็นวิธีการหาข้อมูลเชิงลึกผ่านการสัมภาษณ์ จะเป็น การกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิด ความเชื่อ เจตคติที่ยากจะอธิบายได้ ทำให้ได้ข้อมูลที่บางครั้งผู้วิจัย ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับ ได้ความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของตนเอง รู้ปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้เข้าใจถึงกระบวนการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้า ทำให้เข้าใจลูกค้าแต่ละคนได้มากกว่าการสัมภาษณ์ส่วนตัว การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบนี้ ต้องใช้ระยะเวลามาก บางครั้งถึงสองชั่วโมง ทำให้เก็บข้อมูลได้ไม่มาก ดังนั้นต้องระบุกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจนว่า ต้องการกลุ่มตัวอย่างประเภทอะไร เช่น ลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคต (หรือกลุ่มเป้าหมายในการทำการตลาด) ผู้เชี่ยวชาญ หรือผ่านการสุ่ม นอกจากนี้ต้องดูลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น อายุเท่าไร เพศอะไร สถานะทางสังคม เศรษฐกิจเป็นอย่างไร ใช้สินค้าหรือบริการนั้นอย่างไร มีวิถีชีวิตอย่างไร และอื่นๆ ข้อดีของวิธีการนี้ อย่างที่กล่าวไปข้างต้น คือ ได้รายละเอียดมาก อาจได้รายละเอียดที่ผู้สัมภาษณ์ไม่ทราบ แต่ข้อเสียของการสัมภาษณ์เชิงลึกคือ ใช้เวลามาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าใช้เครื่องบันทึกเสียง การนำข้อมูลออกจากเครื่องบันทึกเสียง เสียเวลามาก ค่าใช้จ่ายสูงมาก อาจได้กลุ่มตัวอย่างไม่เป็นตัวแทนประชากร

2.4) การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus group) การสัมภาษณ์แบบนี้มักจะใช้กับ ผู้บริโภคแบบรายบุคคล มากกว่าผู้บริโภคแบบเชิงธุรกิจ จะประกอบด้วยผู้ถูกสัมภาษณ์ประมาณ 6-8 คน เทคนิคนี้ทำให้ได้รายละเอียดเชิงลึกเหมือนกับการสัมภาษณ์เชิงลึก แต่ส่วนที่ดีกว่าการสัมภาษณ์เชิงลึกคือ ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคน ได้แนวคิดจากผู้ถูกสัมภาษณ์คนอื่นด้วย เป็นการกระตุ้นสิ่งที่ยังไม่ได้กล่าวถึง ช่วยให้จำได้ (Recognize) ด้วย วิธีนี้ช่วยลดระยะเวลาในการสัมภาษณ์หลายๆ คนได้ แต่ว่าข้อเสียของการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม คือการนัดเวลาผู้ถูกสัมภาษณ์หลายๆ คนให้ตรงกัน รวมถึงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการเป็นสิ่งที่ยาก หลายๆ ครั้งผู้ถูกสัมภาษณ์มักจะขอลอนตัวก่อนการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ซึ่งอาจต้องนัดแนะมากกว่าปริมาณที่ต้องการ 2-3 เท่า ลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์มักจะทำให้อ้างอิงกับกลุ่มลูกค้าในประชากรให้มากที่สุด ทำให้การคัดเลือกเป็นสิ่งที่ยาก

เช่นเดียวกับที่โยธิน แสงวดี (2551) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยให้กลุ่มบุคคลที่

ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่แท้จริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

เช่นเดียวกับที่ พัทธน์ ก้องกิจกุล (2546) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะทำได้โดยการสำรวจ ซึ่งเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างหนึ่งที่มีรูปแบบแตกต่างกัน ดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยปกติแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถามหลายคำถามหรือข้อความหลายข้อความ เพื่อเป็นตัวเลือกตอบหรือให้คะแนนตามระดับที่ได้กำหนดไว้

2. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นวิธีที่หากผู้ทำการสำรวจเป็นผู้ที่ผ่านการอบรม หรือมีประสบการณ์ จะทำให้สามารถเก็บข้อมูลความพึงพอใจได้โดยมีประสิทธิภาพสูง ข้อได้เปรียบคือ ผู้สำรวจจะทราบความคิดเห็นอื่นๆ ของผู้กำลังตอบ และอาจใช้คำถามปลายเปิดเพิ่มได้

3. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล เป็นวิธีสัมภาษณ์รายตัวหรือนัดหมายเป็นทางการ สามารถบันทึกหรือถามตอบแบบปากเปล่า การสัมภาษณ์ที่เป็นระบบจะต้องใช้คำถามแบบเฉพาะเจาะจงและตามลำดับ จึงจะเกิดประสิทธิผล

4. การสัมภาษณ์แบบเข้าประภทสอบถาม เป็นวิธีการที่ไม่เป็นทางการ และไม่มีภาระเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า ผู้ตอบมีความเป็นอิสระในการตอบ และผู้ถามสามารถตั้งคำถามแบบสอดแทรกระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์

5. การสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม เป็นวิธีการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง เป็นการเชิญผู้ตอบเข้าร่วมกิจกรรม ประมาณ 5 - 10 คน เพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้ตอบจะต้องมีลักษณะแตกต่างกัน ผู้ดำเนินรายการควรเป็นบุคคลภายนอกองค์กร เพื่อหลีกเลี่ยงแนวโน้มการมีอคติต่อคำตอบจากผู้ตอบในกรณีที่ผู้ตอบเป็นบุคคลภายในองค์กร

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัด จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

ในกระบวนการให้บริการสิ่งที่คาดหวัง คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ สามารถพิจารณาตัวชี้วัดของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Parasuraman, Zeitham & Berry, 1988 อ้างใน ปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2550)

- 1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ
- 3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก
- 5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว
- 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการ

ต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความว่ามารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการ

10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

ต่อมา Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. (1990) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 10 ข้อข้างต้นที่ได้กล่าวมารวมถึงยังสามารถรวมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์กันรวมเข้าด้วยกัน ทำให้มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึงการที่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับอย่างชัดเจนโดยลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้เช่น ป้ายสัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น

2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงการที่ผู้รับบริการสามารถให้บริการได้ ตามที่ไว้กับกับผู้ให้บริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ

3) ด้านการตอบสนอง หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการ ผู้ใช้บริการ ได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของผู้รับบริการ

- 4) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ หมายถึงการที่ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในการบริการขององค์กร
- 5) ด้านการเอาใจใส่ เป็นการดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ รวมถึงให้ความสำคัญและให้เกียรติผู้รับบริการ

อาจจะสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถวัดได้จาก สิ่งสัมผัสได้ในการรับบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองของผู้ให้บริการที่สามารถให้บริการอย่างทันท่วงที ความไว้วางใจ และการดูแลเอาใจใส่โดยวิธีการวัดผล หรือสำรวจความพึงพอใจอาจจะทำได้ด้วยการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล การสัมภาษณ์แบบเข้าประกบสอบถาม และการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดี

ความหมายของการบริการ

ความหมายของการให้บริการมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้หลากหลายแง่มุมดังนี้

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ (สมิต สัจฉกร, 2550) เป็นการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสถานที่ที่มีตัวคนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการ มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (ผู้รับบริการ) หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า (ผู้รับบริการ) (Gronroos, 1990) อาจจะเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติงานเพื่อผู้อื่น การบริการจึง

หมายถึงกิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือและ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ (รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็น สิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2553) เป็นปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2550) เช่นเดียวกับที่ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวถึงความหมายของการให้บริการว่าเป็นกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Kotler (2010) ได้กล่าวว่าการบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงการเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น เป็นการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้ (วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2550) ทั้งยังหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติ ด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตริจิต (อนนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2550) และเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ได้แก่ 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ และ 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ (กองวิชาและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่, 2552)

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่จับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งการบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น

โดยคำว่าบริการในภาษาอังกฤษมักมีคำที่ใช้กันอยู่ 2 คำ คือ Service และ Hospitality โดยคำว่า Service ถ้าแยกตามตัวอักษรแล้วได้ให้ความหมายของการบริการที่ดี ดังนี้ (วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์, 2546)

S = service คือ การมีใจใฝ่บริการ พรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

R = readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำ ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = cleanliness คือ ความสะอาด บริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = endurance คือ ความอดทนอดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนแรง จุกจิกขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส มีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการโดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ

คุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนสามารถแข่งขันได้ ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมากขึ้น ความหมายโดยทั่วไป ไม่ได้กำหนดแน่ชัด แต่เป็นที่ยอมรับว่าคุณภาพเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการมีได้หมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์การ แม้ว่าจะต้องมีการวัดผลอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การบริการก็ตาม คุณภาพการให้บริการได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามศัพท์ไว้ดังนี้

ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่ คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้ (นายิกา เดิดขุนทด, 2549) เช่นเดียวกับที่ Kotler (2003) นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่า

คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีกสอดคล้องกับที่ Bitner (1990) ที่กล่าวถึงคุณภาพบริการว่าหากสินค้า หรือบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการซ้ำ รวมถึงการแนะนำ บอกต่อไปยังผู้ที่สนใจ นอกจากนี้ Schmenner (1995) ได้ให้ความหมายอีกว่าคุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า การบริการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยส่งผลให้เกิดเป็นบริการที่มีคุณภาพ การบริการถือเป็นเครื่องชี้วัดการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า ในองค์กรธุรกิจ แต่หากเป็นองค์กรภาครัฐคุณภาพการบริการจะนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการที่ดี (กองวิชาและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนคร เชียงใหม่, 2552) จะต้องมีลักษณะดังนี้

1. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนี้ถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
2. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

สอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของการบริการว่าเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค นอกจากนี้ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2550) กล่าวว่าบริการมีคุณลักษณะแตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณ์หรือเลือกคุณภาพได้
2. สิ่งจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน
3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภค และการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขยายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง
4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่สามารถเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

เช่นเดียวกับที่ Kotler & Armstrong (2008) ได้กล่าวว่าการบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้

1. ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้(Intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ
2. ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร
3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา
4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ถ้ามีความต้องการ มีสม่าเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

ดังนั้นอาจจะสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดีโดยเฉพาะการบริการของรัฐจะต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก และให้บริการด้วยใจบริการ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ โดยลักษณะการบริการผู้รับบริการจะไม่สามารถเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจได้ก่อนที่จะได้รับบริการ

คุณภาพการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ การให้บริการสามารถให้บริการได้เพียงหนึ่งเดียว ในช่วงเวลาใด เวลาหนึ่งเท่านั้น ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา และไม่สามารถเก็บไว้ได้ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน

ลักษณะและความสำคัญของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ

ลักษณะการบริการในภาครัฐ สมิต สัชฌุกร (2556) กล่าวว่า การบริการภาครัฐ มุ่งผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกและความสะดวกสบายแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร การบริการของภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่า และถ้ามีการเก็บค่าธรรมเนียม การให้บริการก็มีในลักษณะที่เป็นค่าตอบแทน พอคุ้มทุนให้เป็นค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการดำรงอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการเพื่อให้ ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ ในการบริการของภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาด จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีผลต่อบุคคลมากเท่าใดเพราะถึงอย่างไร หน่วยงานอยู่ได้ การพัฒนาการบริการในภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะของผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ การบริการในภาครัฐมีทั้งการบริการทางตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข และการให้บริการทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนการป้องกัน และบรรเทาภัย การผังเมือง การสาธารณูปการ ฯลฯ การให้บริการต่อประชาชนต้อง ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่นเดียวกับที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ป.) ที่ได้กล่าวไว้ในคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ว่า แนวความคิดของ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน ซึ่งเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับต้น หลักการสำคัญในการปฏิรูปการให้บริการของรัฐให้เป็นการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมี 4 ประการคือ

1. การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและความรับผิดชอบที่ชัดเจน คือรัฐจะต้องกำหนดกรอบมาตรฐานในการบริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน โดยระบุหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการนั้นๆ เพื่อเป็นการให้หลักประกันกับประชาชนว่า ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับบริการของรัฐที่มีคุณภาพดีเท่าเทียมกันไม่ว่าจะอาศัย ณ ที่แห่งใด

2. การถ่ายโอนอำนาจและการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติระดับล่างสุดที่สัมผัสผู้รับบริการ สามารถตัดสินใจได้ และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนได้ เพื่อให้มีอิสระและโอกาส สามารถริเริ่ม กำหนด การบริหารต่างๆ ให้เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของกลุ่มคนที่มีลักษณะต่างกัน ในแต่ละท้องถิ่นได้ตามความจำเป็น

3. หน่วยงานระดับล่างสุดและผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ และผู้รับบริการแต่ละกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น กระบวนการรับฟังความเห็นของผู้รับบริการ มีส่วนสำคัญ สำหรับการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม มากที่สุด

4. ผู้รับบริการมีทางเลือกได้หลายแบบ หลายแนวทาง ในการตอบสนองความต้องการของตน การจัดบริการที่แต่ละกลุ่มตอบสนองความต้องการหนึ่งๆ ควรมีหลายแนวทางโดยพิจารณาว่าทำอย่างไร จึงจะให้บริการและอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการที่อาจมีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่มารับบริการ รูปแบบการบริการ และอื่นๆ ดังนั้นส่วนราชการควรกำหนดทางเลือกมากกว่า 1 ทางเลือกที่ผู้รับบริการ สามารถเลือกได้ตามสะดวก เช่น การชำระภาษีรถยนต์ที่มีทางเลือกเพิ่มเติม คือ ชำระทางไปรษณีย์ การให้บริการทางการแพทย์นอกเวลา การให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้อง กับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556- พ.ศ. 2561) (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ, 2556) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เกี่ยวกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ ประชาชน กล่าวคือพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่าย และหลากหลาย รูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้าง วัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ โดยมีกลยุทธ์ ดังนี้

1. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

1.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่า ผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

1.2 ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)

ด้วยการเชื่อมโยง และบูรณาการกระบวนการงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาตศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น

1.3 ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการ

ให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

1.4 ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐ

ประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

1.5 ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่าง

หลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

1.6 ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service

Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีให้การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

1.7 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จาก

บัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ

ให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาชิกการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

2.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอม การสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

2.2 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนก กลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริม การให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่างๆ

3. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

3.1 ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน ของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์ และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันที่ที่ สามารถ ติดตาม เรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและ ระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ

3.2 วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐ และปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่นๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ทั้งยังสอดคล้องกับ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็น การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561 – 2580) ที่ระบุว่าการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ภาครัฐให้มีความทันสมัยทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐให้เกิดความเชื่อมโยงและบูรณาการเป้าหมายยุทธศาสตร์ผ่านการกำหนดความสัมพันธ์ในเชิงภารกิจตามยุทธศาสตร์ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อให้การทำงานร่วมกัน ในระดับพื้นที่เกิดความเข้มแข็ง ไม่ซ้ำซ้อน ชัดเจนภายใต้ขนาดของรัฐที่เหมาะสม ทุกฝ่ายถือเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ มีการติดตามประเมินผลให้ครอบคลุม ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ระหว่างการดำเนินการ และหลังการดำเนินการ ทั้งในระดับยุทธศาสตร์ และผลสัมฤทธิ์ระดับโครงการ โดยระบบงบประมาณ และระบบการตรวจสอบ ต้องส่งเสริมแรงขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งในมิติภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่ โดยบุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูง มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นระบบมีมาตรฐาน และสอดคล้องกับภาระงาน โดยมีค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อประชาชน มีความมุ่งมั่น และมีแรงบันดาลใจ ในการที่จะร่วมกันพลิกโฉมประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์โดยในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ซึ่งเป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยต้องมีความพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกัน ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน และผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอ หรือยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยออกแบบแนวทาง ขั้นตอน รูปแบบการให้บริการของภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัล และวางแผนให้มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน สามารถพัฒนานวัตกรรมมาใช้สร้างสรรค์และพัฒนาบริการเดิม และสร้าง

บริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ โดยมีแนวทางในการพัฒนา คือ 1) พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจ โดยภาครัฐจัดสรรรูปแบบบริการให้มีความสะดวก มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจ อาทิ การบูรณาการขั้นตอนการออกใบอนุญาตต่างๆ การให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีประสิทธิภาพสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล 2) พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ เวลา พื้นที่และตรวจสอบได้ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล เพื่อให้บริการภาครัฐเป็นไปอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เกิดประโยชน์สูงสุด และ 3) ปรับวิธีการทำงาน จากการทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด เป็นการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีคุณค่า และได้มาตรฐานสากล โดยเปลี่ยนจากการทำงานด้วยมือ เป็นการทำงานบนระบบดิจิทัลทั้งหมด เชื่อมโยงและบูรณาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกันเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ และเปิดโอกาสให้เสนอความเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวก ทันสถานการณ์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2561)

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ปรีชญา เวสารัชช์ (2540) ที่กล่าวถึงลักษณะ และความสำคัญของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

1. ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานรัฐ

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

2. ลักษณะของการบริการ

2.1 มีผู้ให้บริการและรับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ในการบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชน เฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บ ภาษีรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนทั่วไป

2.2 เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้น เป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ ผู้กำหนดรายละเอียด และผู้ให้บริการ คือ หน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียด ที่รัฐกำหนดเท่านั้น

2.3 มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

2.4 มีกฎระเบียบรองรับบริการของรัฐเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันอาจเป็นข้อจำกัด ของการบริการด้วยเช่นกัน

3. ความสำคัญของการบริการประชาชน

โดยหลักการแล้วการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของประชาชน การพัฒนาความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัย หรือความสะอาดดังกล่าวนั้น หากเอกชนมีความพร้อมและสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ในราคาที่สมควร รัฐก็ควรให้เอกชนดำเนินการ แต่มีงานบริการหลายประเภทที่รัฐไม่สามารถมอบ ให้แก่กลุ่มหนึ่งกลุ่มใดดำเนินการเอง เช่น เรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมหรือความมั่นคงของประเทศ หรือเอกชนขาดความสนใจเนื่องจากไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทน รัฐจึงต้องดำเนินการเอง อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสังคมโลกอยู่ภายใต้อิทธิพลของระบบเศรษฐกิจเสรี ดังนั้นแนวโน้มของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ขณะนี้จึงผ่อนคลายนโยบายการบริการที่รัฐเป็นผู้จัดเอง แต่มอบให้ภาคเอกชน หรือภาคประชาชนเป็น

ผู้รับผิดชอบ หลายประเทศได้อนุญาตให้ภาคเอกชนร่วมในการบริการด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดทำหนังสือเดินทาง ตลอดจนการดูแลผู้ต้องขัง เป็นต้น

4. วิธีการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจ

วิธีการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชมอยากใช้บริการอีก ว่าเป็นความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของผู้รับบริการ ยากจะถ่ายถอนหรือเปลี่ยนแปลงได้ง่ายๆ พื้นฐานของการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจเกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่ประชาชนได้รับรู้หรือสัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทั้งในแง่ดีหรือแง่ลบ วิธีการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจ มีองค์ประกอบ ดังนี้

4.1 สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชนที่สำคัญ ได้แก่ การเดินทางที่สะดวก ปลอดภัย อาคารสถานที่ของหน่วยงานบริการมีลักษณะกว้างขวาง ปลอดภัย สะอาด ดูเป็นระเบียบ สบายตา สถานที่รับบริการไม่คับแคบ ไม่แออัด ไม่มีกลิ่นอับ จัดแต่งบริเวณให้สวยงาม ปราศจากสิ่งปฏิกูลทางสายตา และมีที่นั่งเพียงพอ

4.2 การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ ทำให้รู้ว่าจะต้องเตรียมเอกสารใดบ้าง ในการรับบริการจะต้องใช้เวลารอคอยนานเท่าใด การกำหนดป้ายบอกทิศทาง ทำให้รู้ว่าหน่วยงานอยู่ที่ใด หน่วยงานบริการอะไร เป็นต้น

4.3 กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4.4 เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ การพูดจา และการตอบข้อซักถามผู้มารับบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้มาติดต่ออย่างเต็มความสามารถโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย วาจาสุภาพ ใช้ถ้อยคำเหมาะสมกับกาลเทศะ มีการทودเสียงเหมาะสม

องค์ประกอบของการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีความเชื่อมโยงกันเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบได้ดังนี้ คือ

1. ผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการ และผู้เสนอสินค้าบริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการในการนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ
3. ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการ ผู้ที่ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักการพื้นฐานคือความประทับใจที่ประชาชนได้รับจากบริการของรัฐ เกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของประชาชนได้รับรู้รับทราบหรือได้สัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ประการต่อมาคือระบบบริการ และสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือ สิ่งที่ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพโดยทั่วไปซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน
2. การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ลดความสับสนและรู้บทบาทของตน เป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการคือทำให้ผู้มาติดต่อรู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอน และรู้วิธีการปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ
3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้บริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใสและสะดวก หมายความว่าต้องทำให้ผู้รับบริการสังเกตวิธีการบริการว่าไม่เยิ่นเย้อ ไม่เรื่องมาก มีขั้นตอนเรียบง่าย ไม่มีเงื่อนไข ไม่ปล่อยให้มีการลัดคิว เกิดการผิดพลาดน้อย เจ้าหน้าที่ให้คำตอบที่ชัดเจน ไม่โยนความผิดหรือโยนภาระให้กับ

ผู้รับบริการฝ่ายเดียว ไม่ต้องผ่านหลายโຕະ มีระเบียบที่ยืดหยุ่นได้ อ่านแล้วเข้าใจ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ก็มีผู้ช่วยเหลือแนะนำในการดำเนินการ

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ

Mccullough (1983) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการส่งมอบงานบริการว่าจะต้องประกอบด้วยส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) ซึ่งเป็นหน่วยที่ทำการผลิตและมอบบริการนั้นไปสู่ผู้ใช้หรือผู้บริโภคบริการ ซึ่งความรับผิดชอบในการส่งมอบบริการของแต่ละหน่วยงานก็แตกต่างกันไป

2. บริการ (Service) คือ ประโยชน์ที่หน่วยงานได้ส่งมอบต่อผู้รับบริการ โดยประโยชน์และคุณค่าของบริการเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามระดับคุณภาพของบริการ ซึ่งตัดสินด้วยต้นทุนของการจัดหาและส่งมอบบริการนั้น

3. ผู้รับบริการ (Customers) คือ ผู้ใช้บริการและผู้รับประโยชน์จากบริการ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการมีองค์ประกอบ ดังนี้

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

2. การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการที่ถูกลงเสนอโดยฝ่ายผู้ให้บริการ เพื่อให้กับฝ่ายผู้รับบริการ

3. ผู้รับบริการ คือ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของหน่วยงานนั้น โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่ได้รับผลลัพธ์ (Result) หรือผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น เนื่องจากการใช้ทรัพยากรของผู้ให้บริการภายหลังจาก

ที่มีการรับบริการนั้นๆ แล้วก็จะมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ที่แสดงถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งความคิดเห็นเหล่านี้จะแสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอบข่ายการให้บริการ

เป็นการศึกษาเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ สามารถขยายความออกได้ ดังนี้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2550)

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 มุมมอง คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.2 ความพึงพอใจของการทำงานบริการ เป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตนอันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและอื่นๆ

หากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์การธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการเต็มใจที่จะบริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการร่วมกัน

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทางเช่นกันทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์การธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการรับบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมการให้บริการอย่างจริงใจ มีอัธยาศัยและความเป็นมิตร โดยไม่เห็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกัน เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

หลักการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการต่อสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนมาก การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity and the Right Geographical Location) โดยความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจ หรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง นอกจากนั้นข่าวสารยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ดังที่ Atkin & Charles K. (1973) ได้กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากย่อมมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมและเป็นคนทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย

ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ (Perception) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือ “Percipere” ซึ่ง Per หมายถึง ผ่าน (Through) และ Cipere หมายถึงการนำ (To Take) ถือเป็นกระบวนการภายในของบุคคลที่สามารถตระหนักได้ เป็นการรับความรู้สึกและให้ความหมายโดยประมวลเข้ากับเหตุการณ์ในอดีต ซึ่งต้องอาศัยการวินิจฉัยเป็นความสามารถของมนุษย์ในการพินิจวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ที่เข้ามากระทบ และเป็นการรู้แจ้งโดยสัญชาตญาณหรือความเชื่อในสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นทันทีทันใดมาประเมินร่วมกัน (Chaplin, 1985) หรือเรียกว่าเป็นกระบวนการซึ่งสมองตีความหรือแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อม ทำให้ทราบว่าสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร และการที่จะรับสิ่งเร้าที่มาสัมผัสได้นั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยในการตีความหรือแปลความ (Garrison & Magoon, 1972) แต่ละคนมีการเลือกการประมวลผล และการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมา ให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา (Schiffman & Kanuk, 2000) สอดคล้องกับ จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2556) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยผ่าน

ทางอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง กระบวนการนี้จะเริ่มจากอวัยวะรับสัมผัสสัมผัสกับสิ่งเร้าและส่งกระแสประสาท ไปยังระบบประสาทส่วนกลาง จากนั้นสมองจะอาศัยประสบการณ์เดิม แรงจูงใจ สติปัญญา ฯลฯ เพื่อแปลความหมายของการสัมผัส ออกมาเป็นการรับรู้

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการหนึ่งที่เกิดจากการที่บุคคลได้รับสิ่งเร้าที่สัมผัสมาแล้วเกิดการตีความ แปลความโดยสมอง ซึ่งแต่ละคนจะรับรู้ได้มากน้อยแตกต่างกันอย่างไรขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยภายในของผู้รับ เช่น การจูงใจ บุคลิกท่าทาง รวมถึงสรีระต่างๆ ของผู้รับรู้ การเรียนรู้ และการคาดหมาย เป็นต้น หรืออาจจะเป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่ แบบของตัวกระตุ้นต่างๆ ที่เป็นสิ่งเร้า รวมถึงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของผู้รับรู้เพื่อเกิดความรู้และความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ

ความหมายของข่าวสาร

ข่าวสาร คือ ชื่อชุดของข้อสรุปที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลที่ทำให้มีประโยชน์เพื่อการตัดสินใจและแก้ปัญหา ข้อมูลที่ถูกแปลความหมายแล้วและตอบสนองความต้องการของผู้จัดการความรู้ที่เป็นประโยชน์ซึ่งได้มาจากข้อมูล ข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการตัดสินใจผลลัพธ์เมื่อข้อมูลได้ถูกจัดระเบียบและวิเคราะห์ในแง่ที่มีความหมาย ข้อมูลซึ่งได้ถูกประมวลผลแล้วให้อยู่ในรูปและที่มีความหมายต่อผู้รับและมีคุณค่าจริงหรือคิดว่ามีคุณค่าต่อการทำอะไร หรือการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจในปัจจุบันหรืออนาคต ข้อมูลซึ่งมีรูปแบบหรือเนื้อหาที่เหมาะสมกับการใช้บางอย่าง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วหรือข้อมูลที่มีความหมายข้อเท็จจริงที่ถูกนำเสนอ ทำให้สามารถทำอะไรได้ มีฐานทางธุรกิจ แปรรูปจากข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล และถูกจัดให้อยู่ในรูปที่มีความหมาย ข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงโดยการนำข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ที่มีความหมายเกี่ยวข้องมาจัดกระทำหรือประมวลผลเพื่อให้ความหมายหรือมีคุณค่าเพิ่มขึ้นตามวัตถุประสงค์การใช้ (กิติมา สุรสุนธิ, 2555)

ความหมายของการรับรู้ข่าวสาร

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อจะได้มีความเข้าใจ จูงใจ หรือมีอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การที่จะบรรลุสิ่งเหล่านี้ได้จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสาร (เสถียร เขยประทับ, 2546) สารอย่างหนึ่งซึ่งส่งมาตามสื่อต่างๆ ในรูปสัญลักษณ์หรือสัญญาณ ดังนั้นข่าวสารจึงมีลักษณะของเนื้อหาของสื่อที่ใช้ในการสื่อสารโดยสัญลักษณ์หรือสัญญาณ อาจเป็นคำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ เครื่องหมาย หรือกิริยาท่าทาง ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงหรือถ่ายทอดความคิดความรู้สึก

และวัตถุประสงค์ที่มีของผู้รับสาร ซึ่งส่วนใหญ่แล้วสารคือภาษา ดังนั้น การรับข่าวสารจึงเป็นการรับข้อความของเนื้อหาของสื่อที่ได้รับการอ่าน การฟัง และการชม (พัชนี เชนจรรยา และคณะ, 2543)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

จากการทบทวนเอกสารในหนังสือของมัลลิกา คณานุรักษ์ (2547) กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ประกอบด้วย เพศ การศึกษา และภูมิลำเนา ดังนี้

1. เพศ (Sex) เพศต่างกันก็มีความรู้สึกนึกคิด มีทัศนคติมีพฤติกรรมต่างกันกล่าวคือ ผู้หญิงมักจะมีความใจอ่อนไหว หรือเจ้าอารมณ์แต่จะอ่อนโยนอ่อนผ่อนตาม เป็นแม่บ้านแม่เรือน ที่สำคัญจากการวิจัย พบว่า ผู้หญิงเป็นเพศที่ซุกใจได้ง่ายกว่า ผู้ชาย แต่ผู้ชายจะเป็นเพศที่ใช้เหตุผลมากกว่า ผู้หญิง ผู้หญิงจะเป็นเพศที่ยังถึงจิตใจของผู้อื่นได้มากกว่าผู้ชายและมีความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้แม่นยำกว่าผู้ชาย ความแตกต่างอีกอย่างหนึ่งระหว่างผู้หญิงกับผู้ชายคือ ผู้หญิงมักโทษตัวเอง เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ชายมักจะโทษ คนอื่น หรืออุปสรรคอื่นแต่จะไม่โทษตัวเอง

2. การศึกษา (Education) การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มนุษย์มีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการแตกต่างกันมนุษย์ที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในข่าวสารที่กว้างขวางไม่เชื่อสิ่งใดง่ายๆ จะเชื่อเมื่อมีเหตุผลหรือมีหลักฐานสนับสนุนอย่างเพียงพอ

3. ภูมิลำเนา (Birth place) สภาพภูมิศาสตร์ การคมนาคม ทำให้มนุษย์ได้รับข่าวสารต่างๆ จากสื่อที่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้หมายถึงลักษณะบุคคลที่ให้ความสนใจในข่าวสารในแบบที่กว้างขวาง จะไม่เชื่อสิ่งใดง่ายๆ ทำให้มนุษย์ได้รับข่าวสารต่างๆ จากสื่อที่แตกต่างกัน

กระบวนการรับรู้จะต้องประกอบด้วยสิ่งเร้า ซึ่งจะไปกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัสให้เกิดการทำงานขึ้น และเกิดการตีความจากการสัมผัส โดยแต่ละคนอาจจะแปลความหรือตีความสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป แม้ว่าจะเป็นสิ่งเร้าเดียวกัน ทั้งนี้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ด้วย ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2542) ได้ให้คำอธิบายโดยสรุปว่า สิ่งที่จะทำให้เกิดความเข้าใจการรับรู้ของแต่ละคนแตกต่างกันไป เนื่องจากสาเหตุ 2 ประการ คือ

ประการแรก ปัจจัยที่เรียกความสนใจจากภายนอก คือ แบบของตัวกระตุ้นต่างๆ ที่สามารถดึงดูดความสนใจได้แตกต่างกัน เช่น ความเข้มของแสง สี เสียง สามารถดึงดูดความสนใจได้ดีกว่าความเข้มน้อย เป็นต้น

ประการที่สอง ปัจจัยที่เรียกความสนใจจากภายในของผู้รับรู้ โดยสามารถแยกออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ คือ

1. การจูงใจ สิ่งจูงใจในตัวคนจะเป็นตัวกำหนดให้คนเลือกการรับรู้ หรือให้ความสนใจเฉพาะในสิ่งที่ตรงกันกับสิ่งจูงใจที่อยู่ในตัวเรา
2. บุคลิกท่าทาง เป็นตัวกำหนดตัวหนึ่งที่จะทำให้บุคคลนั้นเลือกที่จะรับรู้บางสิ่งบางอย่างที่สอดคล้องกับบุคลิกท่าทางของเขา
3. การเรียนรู้ คนเราเมื่อได้เรียนรู้สิ่งใดมาก็มักจะเลือกรับรู้ในสิ่งนั้น ถึงแม้ว่าบางครั้งข้อมูลอาจไม่เพียงพอ แต่ผลจากการเรียนรู้สามารถทำให้บุคคลนั้นๆ สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้อง
4. การคาดหมาย คนเราจะรับรู้ในสิ่งที่ตนอยากรู้ กล่าวคือ จะรับรู้ในสิ่งที่ตนได้คาดหมายเอาไว้เท่านั้น

กระบวนการเปิดรับสื่อ

Klapper, J.T. (1960) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสาร หรือเปิดรับข่าวสาร เปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ชั้นตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสาร บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุโทรทัศน์ มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่าความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็เชื่อว่ารับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ฉะนั้น แต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไป ยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าพอใจของแต่ละบุคคลด้วย

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับความสนใจความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเองและมักจะลืมหรือไม่นำไปถ่ายทอดต่อในส่วนที่ตนเองไม่สนใจไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งค้ำกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

ประเภทของสื่อ

กาญจนา แก้วเทพ (2547) ได้แบ่งประเภทของสื่อไว้ 3 ประเภท คือ

1. สื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่การเกษตร เจ้าหน้าที่ส่งเสริม พนักงานสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เจ้าของร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

2. สื่อมวลชน โดยส่วนใหญ่มักจะศึกษาสื่อหลัก 3 ประเภท คือ วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์

3. สื่อเฉพาะกิจ มีมากมายหลายประเภท เช่น เอกสาร สิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ แผ่นป้ายโฆษณา แผ่นปลิว สติกเกอร์ หอกระจายข่าว เสียงตามสาย การฉายภาพยนตร์เฉพาะเรื่อง นิทรรศการ เป็นต้น

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การรับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การนำข้อมูล ข้อเท็จจริงมาวิเคราะห์ เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้จำแนกประเภทของสื่อไว้ 3 ประเภท คือ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์เป็นเครื่องกระตุ้นและแรงผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในอันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จบนพื้นฐานความเชื่อหรือสมมุติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการ และพฤติกรรมของมนุษย์จากความต้องการทางจิตวิทยาที่ทำการศึกษา เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

ความหมายของแนวคิดความต้องการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้แยกความหมายของคำว่า ความต้องการ ออกเป็นคำว่า “ความ” หมายถึง เนื้อหา เกิดความอาการ “ต้องการ” หมายถึง อยากรู้ใครได้หรือประสงค์จะได้ ดังนั้น “ความต้องการ” จึงหมายถึง ความอยากได้ หรืออาการที่อยากได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าว จะทำให้บุคคลเกิดสิ่งเร้าที่มากระตุ้น และมีแรงขับภายในเกิดขึ้น จึงมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อดิ้นรน และแสวงหาการตอบสนองของความต้องการนั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลนั้นก็เกิดความต้องการใหม่ๆ หรือมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นมาทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

นอกจากนี้ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้ให้ความหมายของความต้องการ หมายถึง สภาวะที่บุคคลขาดความสมดุล ขาดบางสิ่งบางอย่าง และต้องการได้รับสิ่งนั้น เช่น ขาดอาหารทำให้รู้สึกหิว ก็ต้องการอาหารรับประทาน เกิดความรู้สึกเหนื่อย เพลีย เนื่องจากพักผ่อนไม่เพียงพอ ก็ต้องการพักผ่อน ไม่มีเงิน ก็ต้องการเงินสำหรับการใช้จ่าย ไม่ได้รับการยอมรับ ไม่ได้รับการยกย่อง ไม่มีชื่อเสียง ไม่มีเกียรติยศ ก็ต้องการการยอมรับ การยกย่อง ต้องการมีชื่อเสียง ต้องการเกียรติยศ เป็นต้น ซึ่งความต้องการเหล่านี้อาจสรุปได้ว่าเป็น ความต้องการ

ทั้งทางร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of needs theory) ของ Abraham Maslow มาสโลว์ (Maslow, 1954 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2550) หลักของทฤษฎีนี้ มีว่าความต้องการของมนุษย์สามารถจัดเป็นลำดับขั้นได้ 5 ขั้น ตามลำดับความสำคัญมาก่อนมาหลังได้ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม ความต้องการที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการอื่นๆ ของร่างกาย
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการความมั่นคง และการป้องกันภัยอันตรายจากสิ่งรอบตัว และจากการทำร้ายจิตใจ
3. ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม (Social needs) ได้แก่ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับและมิตรภาพ
4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องจากสังคม (Esteem needs) ได้แก่ การเคารพนับถือตัวเอง การเป็นตัวของตัวเองและการประสบความสำเร็จ การมีฐานะในวงสังคม การได้รับการยอมรับจากคนอื่นและการได้รับความสนใจจากคนอื่น
5. ความต้องการที่จะประจักษ์ตน (Self-actualization needs) ได้แก่ แรงผลักดันที่ทำให้คนสามารถเป็นในสิ่งที่ตนเป็นได้ดีที่สุด ซึ่งรวมถึงการเจริญเติบโต การได้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่และความสมปรารถนา Maslow อธิบายไว้ว่า ในขณะที่ความต้องการขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองพอสมควร แล้วความต้องการที่สูงขึ้นถัดไปจะทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันที่จูงใจให้มนุษย์ทำงาน เช่นเดียวกับที่ วิบูลย์ จุง (2556) ได้อธิบายแนวคิดของ Maslow ว่า Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมาก สามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุด และสังเกตเห็นได้ชัดที่สุดจากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้อง โดยตรงกับความต้องการของร่างกายและของอินทรีย์ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการ ในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตามถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานาน จะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน ตัวอย่างคือ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลย เชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรมและค่านิยมต่างๆ ที่เขาเคยยึดถือภายใต้สภาพการณ์ปกติ เช่น ขโมยอาหารของคนอื่น หรือใช้วิธีการต่างๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้น อีกตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอเมริกาใต้ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระภิกษุ Catholic อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้น จะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยา จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่นๆ และแรงผลักดันของความต้องการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่นๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็น

แสงสว่างมากๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็จะรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการผื่นร้าย และความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กดดันและตามใจมากเกินไปจะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัย การให้อนอนหรือให้กินไม่เป็นเวลาไม่เพียงแต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้นแต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวเขา สัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไป สภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่ดีของเด็ก ทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่างๆ ไม่มั่นคง ไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชีหรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่างๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชราบุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะไฝหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เพราะทำให้บุคคล ได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย”

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือ ลูกๆ ได้ลดน้อยลงไป ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่า ความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่น และรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่า มีความรู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความข้องคับใจ และทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้ และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่างๆ สิ่งที่ควรสังเกต

ประการหนึ่ง ก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้ามเนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้ Maslow กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก การได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็ก ย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะ และการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก Maslow เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างขึ้นมาโดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผล และทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้วพลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (self respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)

a. ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

b. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับยินดีมีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจากความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการ ในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกระทบกระเทือน หรือสูญสลายไปทันทีทันใด

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จ ในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูป กวีก็ต้องเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง” ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้น คนทั่วไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างกันกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง กล่าวได้ว่ามันคือระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด

ดังนั้นอาจจะสรุปได้ว่าความต้องการ หมายถึงการที่มนุษย์มีความปรารถนาอยากได้อะไรหรืออยากเป็นในบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งบุคคลจะมีความต้องการในระดับที่แตกต่างกัน แม้จะมีสถานะหรือปัจจัย แม้บุคคลที่เหมือนกันก็ตาม การให้หรือการสนองความต้องการจึงควรให้ในสิ่งที่ผู้รับต้องการจริงๆ ซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะเกิดความสุขความพึงพอใจ ความต้องการจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสวงหาสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตนที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็จะเกิดตามมาไม่มีวันสิ้นสุด เพื่อให้ตนเองสมปรารถนาตามที่ตนต้องการ นั่นคือความต้องการทางด้านสรีระ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านความรัก ความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่าและเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น จึงเป็นหลักฐานในการปฏิบัติของมนุษย์ เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ

ลักษณะของความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์ ได้รับการศึกษาจากนักปราชญ์เป็นเวลานานแล้ว โดยพยายามที่จะทำความเข้าใจว่าทำไมคนจึงประพฤติปฏิบัติเช่นนั้น แนวคิดที่จะอธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ได้แก่ มนุษย์หลีกเลี่ยงความเจ็บปวด และแสวงหาความสุขสบาย อย่างไรก็ตามข้อสังเกตในการหลีกเลี่ยง

ความเจ็บปวด และแสวงหาความสุขสบาย จากการสังเกตจากสิ่งที่คนนั้นเลือกกระทำหรือหลีกเลี่ยง การกระทำซึ่งแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ความเจ็บปวดสำหรับคนหนึ่งอาจจะเป็นความสุขสบายของอีก คนหนึ่งก็ได้ จากปัจจัยเดียวกัน เรื่องการจูงใจของมนุษย์โดยสัญชาตญาณแรงขับและความต้องการ จำเป็น แต่ก็ไม่สามารถอธิบายความต้องการของมนุษย์ได้ครอบคลุม ความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547)

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับ ความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางด้านร่างกายของเราเป็นสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกาย ถูกกระตุ้นทำให้เกิดความรู้สึกกระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะ ทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอก ได้แก่

1.1 ความต้องการอาหาร ความหิวทำให้คนเราต้องกินอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

1.2 ความต้องการน้ำเมื่อร่างกายของคนเราขาดน้ำทำให้เรารู้สึกว่าลำคอแห้ง และปากแห้ง เกิดความต้องการที่จะได้น้ำมาดื่ม เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย ร่างกายของเรามากจะมีน้ำเสียเนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย

1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้เริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่น และเป็นผู้ใหญ่ การแสดงถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น

1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราจะดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความ สมดุล ทางร่างกายอุณหภูมิที่ไม่ต่ำเกินไปและสูงเกินไปพอร่างกายจะทนได้

1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ความเจ็บ ไข้ได้ป่วยของร่างกาย ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนมาทำร้ายคนเราจะหลีกเลี่ยง หรือต่อสู้ป้องกันตัว

1.6 ความต้องการในการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย เนื่องจากใช้พลังงานออกแรงในการทำงาน เกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย เราจึง ต้องการนอนหลับและพักผ่อน เพื่อจะผ่อนคลายให้ร่างกายได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอ

1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจนสำหรับการหายใจ เราอาจจะ อดข้าว อดน้ำได้หลายชั่วโมง แต่กลับล้มหายใจได้ไม่นาน

1.8 ความต้องการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกายซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับอาหารและน้ำ เพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษต่อร่างกายทำให้เราอึดอัดไม่สบาย บางครั้ง อาจทำให้เสียชีวิตได้

2. ความต้องการทางด้านจิตใจและสังคม (Psychological and social needs) ตามความต้องการทางด้านนี้ค่อนข้างจะสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยัง แตกต่างกันไปด้วยลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคมมีดังนี้

a. ความต้องการทางจิตใจและสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม และกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

b. ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์ และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้บางที่เราต้องการศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไร และควรจะทำอย่างไรต่อไป

c. ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียว

d. ความต้องการนี้จะมามากขึ้น เมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าคนเดียว

e. ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าเปิดเผย ซึ่งจะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

f. ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

g. ความต้องการทางจิตใจและสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้ บางครั้งปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยาซึ่งไม่ได้เจาะจงที่การกระทำอย่างเดี่ยวแต่รวมไปถึง แรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยมต่างๆ ที่ทำให้เกิดความคาดหวัง ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

Hombly, A.S. (2000) ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็น หรือควรจะเป็นขึ้น เช่นเดียวกับเคลย์ (Clay, 1988) ที่ให้ความหมายว่าความคาดหวังคือเป็นการกระทำ หรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดีเป็นความมุ่งหวังที่ติงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้ สอดคล้องกับที่ออริยา คูหา (2546) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้เมื่อเติบโตขึ้น ในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จและในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเอง หรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวเองต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือเอ็ดเวิร์ด ซี ทอลแมน (Edward C. Tolman) แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor Vroom โดยที่วูรัม (Vroom) ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับสมมติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ 1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถ และมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใด และมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด 2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด 3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ 4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใดๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพ แล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่วูรัม (Vroom, 1990) เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัด และความสามารถของตน บาร์ตอลและมาติน (Bartol & Matin, 1991) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1). ความคาดหวัง ในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง

การที่บุคคล คาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถ แล้ว โอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำการสิ่งต่างๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่ 2). ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึงการที่บุคคล คาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์ แก่ตนเอง ในทางที่ดีหรือไม่ 3). ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึงคุณค่าจากผลของการกระทำ ที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น ดังนั้น ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางที่เรียกว่า VET Theory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

แรงจูงใจ = คุณค่าของผลลัพธ์ x ความคาดหวัง x ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

คุณค่าของผลลัพธ์แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมาก จะมีค่าเป็นบวก แต่เฉยๆ ไม่รู้สึกยินดียินดีจะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือ ไม่ต้องการจะมีค่า ติดลบ สำหรับความคาดหวังคือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่าง แน่นนอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนัก สักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลยความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

โดยความคาดหวังมักจะเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับความพึงพอใจในการรับบริการดังที่จอห์นสัน และไลต์ดี (Johnson and Lyth, D, 1991) กล่าวไว้ว่าความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับว่าควรเป็นไปตามเกณฑ์การคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ความหวังเกิดจากประสบการณ์การได้รับ บริการที่ผ่านมา รวมถึงประสบการณ์อื่นและการบริหารทางการตลาดของบริการนั้น การตลาดของ บริการต้องมีการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบถึงบริการที่แท้จริง ถ้าการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ เกินความเป็นจริงจากการบริการที่ได้รับ ผู้รับบริการก็จะรู้สึก ผิดหวัง แต่ถ้าการสื่อสารและประชาสัมพันธ์น้อยกว่าความเป็นจริงก็ยากที่ จะดึงดูดให้มีผู้มารับบริการ สรุปได้ว่าการสื่อสารและประชาสัมพันธ์สำคัญต่อการกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการจอห์นสัน และไลต์ดี แบ่งระดับของความคาดหวังและการประเมินคุณภาพเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่หนึ่ง	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ:	ด้อยคุณภาพ
ระดับที่สอง	ผู้รับบริการพึงพอใจ :	มีคุณภาพ
ระดับที่สาม	ผู้รับบริการประทับใจ :	มีคุณภาพสูง

ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้บริการรอเพื่อรับการรักษานาน 30 นาที เขาเกิดความไม่พึงพอใจ เพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับการรักษาทันที เพราะเป็นโรงพยาบาลเอกชนหรือผู้ให้บริการ มีประสบการณ์ว่าการใช้บริการของเอกชนต้องรวดเร็ว ในทางกลับกันผู้รับบริการอาจเกิดความพึงพอใจหากทุกคนรู้จักเขาหมดหรือเรียกว่ากลายเป็นความประทับใจหากได้รับบริการตามคาดหวังพร้อมๆ กับการได้รับการจดจำ

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวัง หมายถึงความรู้สึกความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเอง ซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐบาลและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองสร้างความเจริญให้แก่ชุมชน โดยการปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้การควบคุมของรัฐ เมื่อใดที่การปกครองท้องถิ่นมั่นคงและมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสร้างความเป็นปึกแผ่นให้แก่ประเทศชาติและประชาชนได้มากที่สุด การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของรัฐในการกระจายอำนาจการปกครองบางส่วนออกให้ท้องถิ่นดำเนินกิจการบางอย่างได้ เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครองโดยอิสระอย่างสิ้นเชิง หรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนของท้องถิ่น แต่เป็นผลเกิดจากรัฐคือรัฐเป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐย่อมสามารถควบคุมการปกครองท้องถิ่นได้ ความเป็นอิสระของแต่ละท้องถิ่นหรือการปลอดจากการควบคุมของรัฐจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับการปฏิบัติที่แตกต่างกันไปภายในรัฐ แต่ละรัฐ

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government) นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น

Holloway (1951 อ้างใน โกวิทช์ พวงงาม, 2550) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Clark (1957 อ้างใน โกวิทช์ พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

Montagu (1984 อ้างใน โกวิทช์ พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของท้องถิ่นไว้ โดยสรุปได้ ดังนี้

1. การมีอิสระในการปกครองตนเอง

เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจทางการปกครอง ความเป็นอิสระ (Autonomy) ของท้องถิ่นจึงอยู่ในรูปของการมีอำนาจสั่งการและดำเนินการ ในกิจการต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรับคำสั่งจากส่วนกลาง ส่วนกลาง มีอำนาจเพียงกำกับดูแลให้การดำเนินการของท้องถิ่นดำเนินไปภายในกรอบของกฎหมายเท่านั้น

ความเป็นอิสระของท้องถิ่นจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง จะต้องประกอบด้วย การมีสถานะเป็นนิติบุคคล มีเขตพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีองค์กรเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง มีอำนาจหน้าที่ของตนเอง ในกิจการท้องถิ่น และมีการคลังเป็นของตนเอง

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสถานะเป็นนิติบุคคล คือ กลุ่มบุคคล องค์กร หรือทรัพย์สินที่จัดสรรไว้เป็นกองทุนเพื่อดำเนินกิจการอันใดอันหนึ่ง ซึ่งกฎหมายบัญญัติให้บุคคลอีกประเภทหนึ่งที่มีใช้บุคคลธรรมดาให้มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา เว้นแต่สิทธิและหน้าที่ซึ่งโดยสภาพจะพึงมีหรือพึงเป็นได้เฉพาะแก่บุคคลธรรมดาเท่านั้น

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นองค์กรกระจายอำนาจทางพื้นที่ (Decentralization territoriale) กล่าวคือ เป็นกรณีที่รัฐแบ่งพื้นที่ออกเป็นพื้นที่ย่อยๆ และมอบอำนาจหน้าที่หลายประการให้ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นดูแลรับผิดชอบในเขตพื้นที่ย่อยๆ นั้น หรืออีกนัยหนึ่ง ท้องถิ่นสามารถดำเนินการต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ของตนได้เฉพาะภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเท่านั้น เมื่อใดที่ท้องถิ่นดำเนินการนอกเขตพื้นที่ของตน โดยหลักแล้วการดำเนินการนั้นเป็นการดำเนินการที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์กรของตนเองซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยเสรี ท้องถิ่นเกิดจากการรวมตัวของประชาชนหลายๆ คน แม้มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิหน้าที่เป็นของตนเอง แยกจากประชาชนที่รวมตัวกัน มีอำนาจหน้าที่เป็นของตนเอง แต่ท้องถิ่นก็ไม่อาจใช้สิทธิหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่นั้นได้ด้วยตนเอง จำต้องอาศัยบุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นองค์กรท้องถิ่นใช้อำนาจหน้าที่ในนามของท้องถิ่น องค์กรของท้องถิ่นจะประกอบไปด้วย สภาท้องถิ่น และฝ่ายบริหารท้องถิ่น

1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองในกิจการท้องถิ่นแยกต่างหากจากรัฐ

1.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการคลังของตนเอง การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ ด้วยประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง แต่การที่ท้องถิ่นจะสามารถบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการคลังเป็นของตนเอง กล่าวคือ มีระบบในการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้นั้น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะ

ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดรายได้รายจ่ายจะบัญญัติไว้ในกฎหมายท้องถิ่นจะกำหนดเองโดยไม่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้ไม่ได้

2. การอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

การกำกับดูแลของรัฐเป็นวิธีการหนึ่งในการควบคุมท้องถิ่น ซึ่งระบบการควบคุมท้องถิ่นในปัจจุบันมี 3 ระบบ ได้แก่ ระบบที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยไม่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นโดยตรง ระบบที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นร่วมกับศาลปกครอง และระบบที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสระบอบประชาธิปไตย
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต
6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2562: ออนไลน์)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รศคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการห้องน้ำสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558)

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่าจากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหา

ต่างๆมากมายที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะ แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่น ด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการ ในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน และมีโครงสร้างการบริหาร ที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (อรทัย ก๊กผล, 2552) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจ ตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมาย และกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจ ที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุคจนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพ และขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจ ลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (นราธิป ศรีราม, 2557) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รสนนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง กิจการที่อยู่ในการควบคุม ดูแลของฝ่ายปกครองท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจสังคม ให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครปากเกร็ด

เทศบาลนครปากเกร็ดได้สรุปข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครปากเกร็ดในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลนครปากเกร็ด ตั้งอยู่ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา ระยะทางห่างจากจังหวัดนนทบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร ทำเลที่ตั้งเป็นปริมณฑลติดกับกรุงเทพมหานคร

พื้นที่และอาณาเขต

พื้นที่

เทศบาลนครปากเกร็ด ตั้งอยู่ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา ระยะห่างจากจังหวัดนนทบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร ปกครองพื้นที่ 36.04 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบล 34 หมู่บ้าน

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อ	อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
ทิศใต้	ติดต่อ	เทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	เขตดอนเมืองและเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	แม่น้ำเจ้าพระยา (ตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด)

(เทศบาลนครปากเกร็ด, 2566)

ทะเบียนราษฎร

ข้อมูลบ้านและครัวเรือนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

จากข้อมูลด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งรับผิดชอบพื้นที่ปกครอง 5 ตำบล โดยมีหมู่บ้านตามเขตปกครองรวม 34 หมู่บ้าน ปัจจุบันมีจำนวนบ้านรวม 131,640 หลัง และ จำนวนครัวเรือนรวม 66,190 ครัวเรือน โดยแสดงรายละเอียดจำแนกตามตำบลไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้าน จำนวนบ้าน และจำนวนครัวเรือน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

ตำบล	จำนวนหมู่บ้าน	จำนวนบ้าน	จำนวนครัวเรือน
ตำบลปากเกร็ด	5	21,862	11,800
ตำบลบางพูด	9	44,603	22,673
ตำบลบ้านใหม่	6	31,914	12,742
ตำบลบางตลาด	10	24,203	15,056
ตำบลคลองเกลือ	4	9,058	3,919
รวม	34	131,640	66,190

ที่มา: ข้อมูลปี 2564 จากเทศบาลนครปากเกร็ด (2566)

ข้อมูลจำนวนประชากร

ปัจจุบันในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีประชากรตามข้อมูลของสำนักทะเบียนราษฎรเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวนทั้งสิ้น 189,911 คน แยกเป็นตำบลปากเกร็ด จำนวน 35,937 คน ตำบลบางพูด จำนวน 63,342 คน ตำบลบางตลาด จำนวน 47,015 ตำบลบ้านใหม่ จำนวน 34,069 และตำบลคลองเกลือ จำนวน 9,548 โดยแสดงรายละเอียดจำแนกตามตำบลไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามตำบล

ปี2564	จำนวน(คน)
ตำบลปากเกร็ด	35,937
ตำบลบางพูด	63,342
ตำบลบางตลาด	47,015
ตำบลบ้านใหม่	34,069
ตำบลคลองเกลือ	9,548
รวม	189,911

ที่มา: ข้อมูลปี 2564 จากเทศบาลนครปากเกร็ด (2566)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ย้อนหลัง 4 ปี

ตำบล	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
ตำบลปากเกร็ด	37,798	37,591	37,506	35,937
ตำบลบางพูด	63,336	63,234	63,242	63,342
ตำบลบางตลาด	47,889	47,673	47,465	47,015
ตำบลบ้านใหม่	31,731	32,068	32,838	34,069
ตำบลคลองเกลือ	9,338	9,332	9,470	9,548
รวม	190,092	189,898	190,521	189,911

ที่มา: ข้อมูลปี 2564 จากเทศบาลนครปากเกร็ด (2566)

จากข้อมูลในตารางที่ 3 แสดงให้เห็นประชากรในแต่ละช่วงระยะเวลาสี่ปี พ.ศ. 2561-2564 โดยจากปี 2561 ถึงปี 2564 มีประชากรลดลงเป็นจำนวน 181 คน ทั้งนี้ ยังไม่รวมกลุ่มประชากรแฝงที่อาศัยอยู่ในพื้นที่โดยไม่ปรากฏ ข้อมูลในระบบทะเบียนราษฎร ซึ่งมีจำนวนมากและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่มีแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลส่วนนี้

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด แยกตามกลุ่มอายุ ย้อนหลัง 5 ปี

จำนวน ประชากร ในตำบล	อายุ 0-6 ปี (ก่อน-ปฐมวัย)					อายุ 7-17 ปี (ประถม-มัธยม)					อายุ 18-59 ปี (ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง)				อายุ 60 ปีขึ้นไป					
	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564
	14,129	13,690	12,150	12,338	11,612	24,253	24,042	25,229	23,586	23,361	120,058	119,573	118,139	117,957	116,601	31,094	32,787	34,380	36,640	38,337
รวม	14,129	13,690	12,150	12,338	11,612	24,253	24,042	25,229	23,586	23,361	120,058	119,573	118,139	117,957	116,601	31,094	32,787	34,380	36,640	38,337

ที่มา: ข้อมูลปี 2564 จากเทศบาลนครปากเกร็ด (2566)

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นที่ราบลุ่มสามเหลี่ยมแม่น้ำเจ้าพระยาที่เรียกว่าที่ราบกรุงเทพฯ เนื่องจากพื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านเกษตรกรรม จึงได้มีการขุดคลองเพื่อส่งน้ำเข้าสู่พื้นที่สวน ไร่นา เป็นพื้นที่รองรับการเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันได้มีการพัฒนาพื้นที่อยู่อาศัย หน่วยงานราชการ แหล่งธุรกิจ เขตอุตสาหกรรม ศาสนสถาน และโรงเรียน จนกลายเป็นพื้นที่ชุมชนหนาแน่น เดิมเป็นพื้นที่ในการส่งน้ำเข้าสู่พื้นที่สวน ไร่นา แต่ปัจจุบันกลายเป็นที่รองรับการระบายน้ำลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยา จากการสำรวจพบว่าพื้นที่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีคูคลองแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ดังนี้ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2566)

คลองสาธารณะ	ลำรางสาธารณะ	ลำกระโดงสาธารณะ	คูน้ำสาธารณะ
1. คลองบางตลาด	1. ลำรางตาบุญ	1. ลำกระโดงปากด่าน	1. คูวัดหงษ์ทอง
2. คลองทองกลาง	2. ลำรางยายพ่วง		
3. คลองบางพูด	3. ลำรางมติชน		
4. คลองบางพัง	4. ลำรางบ้านช่อง		
5. คลองส้ม	5. ลำรางแวง		
6. คลองวัดช่องลม	6. ลำรางคงตาล		
7. คลองบ้านเก่า	7. ลำรางหัวสิงห์ (ลำรางหนองใหญ่)		
8. คลองบ้านใหม่	8. ลำรางชีเหล็ก		
9. คลองส่วย	9. ลำรางควาย		
10. คลองอ้อมเกาะ	10. ลำรางเต่าดำ		
11. คลองโพธิ์	11. ลำรางหนองตาเกิ้น		
12. คลองตาล			
13. คลองสามง่าม			
14. คลองเกลือ			
15. คลองตรง			
16. คลองนา			
17. คลองวัดกลางเกร็ด			

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจัดได้ว่าเป็นบริเวณที่ชุ่มชื้น มีฝนตกตามฤดูกาล แต่เนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มดังกล่าวข้างต้น จึงมักเกิดอุทกภัยเสมอ ในฤดูแล้งสภาพของพื้นที่ไม่แห้งแล้งเพราะอุทกสมบูรณืไปด้วยไม่ยืนต้น ทำให้สามารถเก็บความชุ่มชื้นไว้ได้ อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดทั้งปี อยู่ระหว่าง 25 -35 องศาเซลเซียส

การคมนาคม

การคมนาคมในเขตเทศบาลมีการคมนาคมขนส่งที่สำคัญ 2 เส้นทาง ได้แก่ การขนส่งทางบก และการขนส่งทางน้ำ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

การขนส่งทางบก

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีถนนสายหลักซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

ถนนสายหลัก อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน 3 เส้นทาง ได้แก่ ถนนแจ้งวัฒนะ ถนนติวานนท์ และถนนทพบุรี-ปทุมธานี

ถนนสายรอง จำนวน 8 เส้นทาง ดังนี้

- ถนนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท จำนวน 1 เส้นทาง ได้แก่ ถนนเลี่ยงเมืองปากเกร็ด
- ถนนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 7 เส้นทาง ได้แก่ ถนนศรีสมาน ถนนภูมิเวท ถนนสุขาประชาสรรค์ 1 ถนนสุขาประชาสรรค์ 2 ถนนสุขาประชาสรรค์ 3 ถนนซอยประเสริฐอิสลาม และถนนซอยพระแม่มหาการุณย์

การขนส่งทางน้ำ มีแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นแม่น้ำสายหลัก มีท่าเทียบเรือโดยสารสาธารณะ บริการรับ - ส่ง ผู้โดยสารข้ามฟากไปฝั่งตำบลบางตะไนย์ และมีเรือรับจ้างท่องเที่ยว 2 แห่ง ได้แก่ ท่าเทียบเรือหัวถนนปากเกร็ด และท่าเทียบเรือซอยคานเรือ

นอกจากนี้ยังมีท่าเทียบเรือของวัดซึ่งบริการโดยสารข้ามฟากไปเกาะเกร็ด อีก 2 แห่ง ได้แก่ ท่าเทียบเรือวัดสนามเหนือ และท่าเทียบเรือวัดกลางเกร็ด

การดูแลสุขภาพความสงบเรียบร้อย ปัจจุบันเทศบาลนครปากเกร็ดได้ดำเนินการติดตั้ง กล้องโทรทัศน์วงจรปิด จำนวน 573 ตัว เพื่อดูแลสุขภาพความสงบเรียบร้อย รวมถึงความปลอดภัย ในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน



ภาพที่ 1 จุดติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)
ที่มา: เทศบาลนครปากเกร็ด (2565)

ข้อมูลสภาพทางเศรษฐกิจ

1. การพาณิชย์กรรม ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีสถานประกอบการและธุรกิจที่สำคัญได้แก่

1.1 ตลาดสด	จำนวน	4 แห่ง
1.2 ห้างสรรพสินค้า	จำนวน	4 แห่ง
1.3 โรงแรม	จำนวน	15 แห่ง
1.4 สถานประกอบการมหรสพขนาดใหญ่	จำนวน	2 แห่ง
1.5 โรงภาพยนตร์	จำนวน	1 แห่ง
1.6 สถานที่แสดงสินค้าขนาดใหญ่	จำนวน	1 แห่ง
1.7 สถานธนาบาลเทศบาลนครปากเกร็ด	จำนวน	1 แห่ง
1.8 โรงรับจำนำ	จำนวน	4 แห่ง

2. การธนาคาร มีธนาคารทั้งหมด 13 ธนาคาร ดังนี้

ลำดับ	ชื่อธนาคาร	จำนวนสาขาในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด
1	ธนาคารออมสิน	4
2	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	8
3	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	7
4	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	6
5	ธนาคารกรุงไทย จำกัด	6
6	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	6
7	ธนาคารทหารไทยธนชาติ	2
8	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	2
9	ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย	1
10	ธนาคารยูโอบี	2
11	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	1
12	ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย	1
13	ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์	1

นอกจากนี้ยังมีสถาบันการเงินและกองทุนการบริการด้านการเงินแก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติได้แก่ กองทุนชุมชนเมือง 42 กองทุน และ สถาบันการเงิน 8 สถาบัน

3. การเกษตรกรรม ปัจจุบันมีการทำสวนผลไม้โดยเฉพาะบริเวณริมแม่น้ำเจ้าพระยาช่วงถนนสุขาประชาสรรค์ 2 และกลุ่มเกษตรกรที่เพาะพันธุ์ ไม้ดอกไม้ประดับเพื่อจำหน่าย ได้แก่ กุหลาบ เยอบีร่า เบญจมาศ เฟื่องฟ้า มะลิ หน้าวัว เข็ม โกศล และว่านชนิดต่างๆ

4. การอุตสาหกรรม ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีโรงงานอุตสาหกรรมหลายประเภท ได้แก่ โรงงานทอผ้า โรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า โรงงานผลิตอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ โรงงานไม้อัดและไม้แปรรูป โรงงานกระดาษ โรงเชื่อม/กลึงโลหะ โรงงานซ่อม/ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ โรงงานผลิตอาหาร และโรงสีข้าว เป็นต้น มีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้นประมาณ 223 แห่ง แบ่งตามขนาดโรงงานได้ดังนี้

4.1 โรงงานขนาดเล็ก จำนวน 185 โรงงาน

4.2 โรงงานขนาดกลาง จำนวน 31 โรงงาน

4.3 โรงงานขนาดใหญ่ จำนวน 7 โรงงาน

5. การปศุสัตว์ มีการเลี้ยงโคนม โคเนื้อ ในเขตตำบลบางตลาด

6. การประมง มีการเลี้ยงปลา แต่เป็นจำนวนน้อย ส่วนใหญ่จะเลี้ยงปลาในร่องสวน ปลาที่นิยมเพาะเลี้ยงกัน ได้แก่ ปลานิล ปลาตะเพียน ปลายี่สก ปลาสร้อย และมีการประกอบอาชีพจับปลา และกึ่งริมแม่น้ำเจ้าพระยา

7. กลุ่มอาชีพและผู้ผลิตสินค้า OTOP เทศบาลนครปากเกร็ดได้สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มเพื่อฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของแต่ละกลุ่ม ซึ่งปัจจุบันยังคงดำเนินการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ จำนวน 13 กลุ่ม

ตารางที่ 5 กลุ่มอาชีพในชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดที่ได้รับการอบรมส่งเสริมอาชีพ และพัฒนาผลิตภัณฑ์

กลุ่มอาชีพ	ผลิตภัณฑ์
กลุ่มอาชีพแม่บ้านสิ่งประดิษฐ์จากดอกไม้ผ้าใยบัว (ปากเกร็ดร่วมใจ 5)	สิ่งประดิษฐ์จากดอกไม้ผ้าใยบัว
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบ้านการเคหะนนทบุรี	สิ่งประดิษฐ์จากกระดาษสา ดอกไม้การบูร
กลุ่มอาชีพปากเกร็ดร่วมใจ 9	น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม สมุนไพรแปรรูป
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนและชมรมผู้สูงอายุ ชุมชนประชาณีเวศน์ 2 ระยะ 3	ปุ๋ยชีวภาพ ปุ๋ยอินทรีย์ น้ำยาล้างจาน
ชมรมผู้สูงอายุประชาชื่น	ต้นไม้เงิน ต้นไม้ทอง ที่แขวนผ้าเช็ดมือจากไหม ญี่ปุ่น ตะกร้าสานจากเส้นพลาสติก การถักโคเชดต์ ดอกไม้สดอบแห้งในขวดแก้ว
กลุ่มอาชีพแม่บ้านและกลุ่มผู้สูงอายุชุมชนบาง ตลาดพัฒนา 3	น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม สมุนไพรแปรรูป การตัดเย็บเสื้อฮาวาย
กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุพบสุข	เหรียญโปรยทาน น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม
กลุ่มอาชีพชุมชนประชาชื่น	แชมพูสระผม กระเป๋าคาดอก อาหารต่างๆ ซอง โทรศัพท์ผ้ามัดย้อม
กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุพบสุข	การเพ้นท์กระเป๋าคาดอก
กลุ่มอาชีพชุมชนประชาชื่น	การทำขนมจีบซาลาเปา
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบางพูดสามัคคี 9	ขนมอบต่างๆ สมุนไพรแปรรูป พวงหรีด ดอกไม้จันทร์ น้ำดื่มสมุนไพร
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบ้านใหม่สมานฉันท์ 5	การเพาะเห็ดนางฟ้า ตะกร้าจากเส้นพลาสติก น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม กระเป๋าคาดอก
กลุ่มอาชีพและกลุ่มผู้สูงอายุชุมชน	กระเป๋าคาดอก
กลุ่มพัฒนาอาชีพสตรีกองทุนชุมชนวัฒนธรรมสุข	การปักผ้าสไบมอญ
กลุ่มวิสาหกิจชุมชนพัฒนาอาชีพสตรีเอื้ออาทร วัดกู่ 2	งานประดิษฐ์จากผ้า

ในส่วนของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดได้ขึ้นทะเบียนไว้ มีกลุ่มผลิตภัณฑ์ จำนวน 5 ประเภท จำแนกตามจำนวนผู้ประกอบการ ได้แก่ ประเภทอาหาร จำนวน 38 ราย ประเภทเครื่องดื่ม 7 ราย ประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร จำนวน 21 ราย ประเภทของใช้ ของประดับ ตกแต่ง และของที่ระลึก จำนวน 26 ราย และประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 20 ราย

รวมทั้งสิ้น 112 ราย ซึ่งรัฐบาลได้ให้การสนับสนุนโดยการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์จัดการอบรบความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และจัดให้มีสถานที่จำหน่ายสินค้าในโอกาส ที่เทศบาลจัดงานประเพณีหรือกิจกรรมต่างๆ

ข้อมูลด้านการศึกษา

1. การศึกษาระดับปฐมวัย เทศบาลนครปากเกร็ดมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบ จำนวน 10 แห่ง ดังนี้ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลนครปากเกร็ด (2563)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เทศบาลนครปากเกร็ดจัดตั้งเอง จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด 2 (ประชาสงเคราะห์)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด (โรงเรียนชลประทานสงเคราะห์)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนประเสริฐอิสลาม

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้รับถ่ายโอนจากสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 95 (วัดโพธิ์ทองบน)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดโพธิ์บ้านอ้อย (ทองดีวิทยานุสรณ์)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนผาสุภมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดผาสุภมณีจักร
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดบางพูดใน (นันทวิทยา)

2. การศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีสถานศึกษาระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดและสังกัดหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 16 แห่ง และสถานศึกษาเอกชน จำนวน 25 แห่ง จำแนกได้ดังนี้

โรงเรียนระดับประถมศึกษาที่เทศบาลนครปากเกร็ดรับถ่ายโอนจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรีเขต 2 จำนวน 3 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนวัดบ่อ (นนทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑
- โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒
- โรงเรียนวัดกุ้ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓

โรงเรียนระดับประถมศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 2 จำนวน 8 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนคลองเกลือ
- โรงเรียนชลประทานสงเคราะห์
- โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 95 (วัดโพธิ์ทองบน)
- โรงเรียนประเสริฐอิสลาม
- โรงเรียนวัดกลางเกร็ด
- โรงเรียนวัดบางพูดใน (นนทวิทยา)
- โรงเรียนวัดผาสุกมณีจักร
- โรงเรียนวัดโพธิ์บ้านอ้อย (ทองดีวิทยานุสรณ์)

โรงเรียนประถมศึกษา ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี คือ โรงเรียน วัดสลักเหนือ

สถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 (นนทบุรี – พระนครศรีอยุธยา) จำนวน 4 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี
- โรงเรียนนวมินทราชูทิศ หอวัง นนทบุรี
- โรงเรียนปากเกร็ด
- โรงเรียนโพธิ์นิมิตวิทยาคม

สถานศึกษาเอกชน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 2
จำนวน 25 แห่ง

- โรงเรียนชลประทานวิทยา
- โรงเรียนพระฤทธิยานนทบุรี
- โรงเรียนเซนต์ฟรังซิสเซเวียร์
- โรงเรียนอัมพรไพศาล
- สถานศึกษานานาชาติ
- โรงเรียนพิชญศึกษา
- โรงเรียนกองทัพบกอุปถัมภ์ ช่างกล ขส.ทบ.
- โรงเรียนวิวัฒนพุกษา
- โรงเรียนมูลนิธิปากเกร็ดวิทยา
- โรงเรียนศรีสังวาลย์
- วิทยาลัยเทคโนโลยีวัฒนพุกษาบริหารธุรกิจ
- โรงเรียนอนุบาลอันวิดา
- โรงเรียนกุ่มทมาศ
- โรงเรียนประชาบดี
- โรงเรียนอนุบาลจตุพร
- โรงเรียน ปี เอฟ เอส
- โรงเรียนอนุบาลนานาชาติ แมจิกเียร์
- โรงเรียนอนุบาลปาไลนา ติวานนท์
- โรงเรียนฤกษ์บุตรสะอิ่งอนุสรณ์
- โรงเรียนอนุบาลจีเนียสคิดส์
- โรงเรียนดารานุกูลนนทบุรี
- โรงเรียนอนุบาลระพีพรรณ
- โรงเรียนวรรณทิพย์วิทยา
- โรงเรียนนานาชาติแฮมพ์ตัน
- สาธิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

3. การศึกษาระดับอุดมศึกษา

- สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

4. ศูนย์เรียนรู้ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลนครปากเกร็ดได้จัดตั้งศูนย์เรียนรู้ เพื่อให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานเกี่ยวข้อง ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ศูนย์รักษาดูแลคนครปากเกร็ด ศูนย์การรีไซเคิลขยะหมู่บ้านพบสุข และศูนย์การเรียนรู้อนุรักษ์ทรัพยากรเรียนนนท์

ด้านศาสนา

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีวัดและสถานที่ประกอบพิธีกรรมของศาสนาต่างๆ ที่สำคัญ โดยมีวัดทางพุทธศาสนา จำนวน 16 แห่ง ศาสนสถานทางคริสต์ศาสนา จำนวน 3 แห่ง มัสยิดอิสลาม จำนวน 1 แห่ง และศาลเจ้า จำนวน 5 แห่ง

ด้านการสาธารณสุข

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีสถานบริการด้านสาธารณสุข ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| - โรงพยาบาลของรัฐ | จำนวน 2 แห่ง |
| - โรงพยาบาลเอกชน | จำนวน 3 แห่ง |
| - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล | จำนวน 4 แห่ง |
| - ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครปากเกร็ด | จำนวน 2 แห่ง |
| - ศูนย์ควบคุมสัตว์ | จำนวน 1 แห่ง |

ด้านสังคม วัฒนธรรม และประเพณี

วัฒนธรรมและประเพณีที่สำคัญในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด มีดังนี้

1. ประเพณีทำบุญตักบาตรพระสงฆ์ทางเรือ เป็นประเพณีที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาของชาวไทย และชาวไทยเชื้อสายมอญ ที่อาศัยอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาในอำเภอปากเกร็ด โดยจัดขึ้นในช่วง วันออกพรรษาของทุกปี ณ บริเวณท่าน้ำปากเกร็ด (หัวถนนแจ้งวัฒนะ) โดยการร่วมทำบุญใส่บาตร พระภิกษุสงฆ์ ที่ล่องเรือมารับบิณฑบาตรริมน้ำ มีการประกวดเรือพระรับบิณฑบาตซึ่งตกแต่ง อย่างสวยงามจากวัด ชุมชน และหน่วยงานราชการ ที่อยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตอำเภอปากเกร็ด

2. ประเพณีลอยกระทง เนื่องจากเทศบาลนครปากเกร็ดมีพื้นที่ติดต่อกับแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งมีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก จึงได้มีการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีลอยกระทงที่เป็น การแสดงออกถึงวัฒนธรรมดั้งเดิมของชาวไทยเชื้อสายมอญ ในการแสดงความเคารพสักการะต่อ พระแม่คงคา ความตระหนักในความสำคัญของทรัพยากรน้ำ โดยเทศบาลได้จัดงานประเพณี ลอยกระทงเป็นประจำทุกปี ในส่วนของสถานที่ในการจัดงานได้พิจารณาจากความเหมาะสมของพื้นที่ ในแต่ละปี ได้แก่ บริเวณท่าน้ำปากเกร็ด (หัวถนนแจ้งวัฒนะ) บริเวณวัดสำคัญริมแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณสระน้ำในสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ นนทบุรี เป็นต้น

3. ประเพณีสงกรานต์ เทศบาลนครปากเกร็ดได้จัดงานประเพณีวันสงกรานต์ ซึ่งบูรณาการ ความร่วมมือระหว่างวัด สถานศึกษา และชุมชน ในการจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมของท้องถิ่น ปากเกร็ด โดยจัดพิธีทางศาสนา สรงน้ำพระพุทธรูป สรงน้ำพระสงฆ์ รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ และการแสดง ศิลปวัฒนธรรมไทย โดยใช้สถานที่จัดงานตามความเหมาะสมในแต่ละปี เช่น บริเวณถนนภูมิเวท (ถนนสายวัฒนธรรมของนครปากเกร็ด) บริเวณท่าน้ำปากเกร็ด (หัวถนนแจ้งวัฒนะ) และสำนักงาน เทศบาลนครปากเกร็ด

4. ประเพณีแห่เทียนพรรษา ในช่วงก่อนเทศกาลเข้าพรรษา เทศบาลนครปากเกร็ดได้ จัดให้มีการแห่เทียนพรรษาเพื่อนำไปถวายให้แก่วัดในเขตอำเภอปากเกร็ด จำนวน 40 วัด โดยจัดพิธี ปลุมนกยูงแห่เทียนพรรษา และเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปร่วมแห่เทียนและทำบุญเป็นเวลา ประมาณ 2 - 3 สัปดาห์ ในวันสุดท้ายจัดมหรสมโภชเทียนพรรษาและมอบให้ชุมชนต่างๆ ร่วมกับสถานศึกษานำเทียนพรรษาไปถวายวัด โดยมีประชาชนในชุมชนร่วมขบวนแห่เทียนพรรษา อย่างสวยงามและสนุกสนาน

สถานที่ท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีสถานที่สำคัญและสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจอยู่หลายแห่ง ได้แก่

1. แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ศาสนาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะริมแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งมี วัดทางพระพุทธศาสนาตั้งอยู่ร่วมกับชุมชนชาวมอญและชาวไทยมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาตอนปลาย จนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ ซึ่งสะท้อนให้คนรุ่นหลังได้มาเยี่ยมชมและศึกษาประวัติความเป็นมาของ ชุมชนต่างๆ ในพื้นที่ รวมทั้งศิลปวัฒนธรรมของแต่ละยุคสมัย อาทิ วัดกุฎี ศาลพระนางเรือล่ม วัดเกาะพญาเจ่ง วัดศรีรัตนาราม วัดชลประทานรังสฤษฎ์ (พระอารามหลวง)
2. แหล่งท่องเที่ยวประเภทสวนสาธารณะและพิพิธภัณฑสถาน ได้แก่ สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ นนทบุรี ห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี อุทยานศึกษารัชมีงคลภิเชก ศาลาพุ่มข้าวบิณฑ์ และทางเดินเชื่อมกันน้ำเขาระิมแม่น้ำเจ้าพระยา จากสะพานพระราม 4 ถึงวัดสนามเหนือ
3. แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วิถีชุมชนดั้งเดิม ได้แก่ ตลาดเก่าริมน้ำปากเกร็ด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร (2562) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพรรณานคร อำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล พรรณานคร อำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอดงหลวง จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane จำนวน 375 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้

ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นหลัก การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข รองลงมา งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2562) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานบริการด้านไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (งานด้านโยธา) (2) งานบริการรับชำระภาษีป้าย (งานด้านรายได้หรือภาษี) (3) งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) และ (4) งานบริการขอหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่ผลิตอาหาร (พื้นที่ต่ำกว่า 200 ตารางเมตร) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 91.26 โดยมี ผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 9 เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

1) งานบริการด้านไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (งานด้านโยธา) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 90.95 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 9

2) งานบริการรับชำระภาษีป้าย (งานด้านรายได้หรือภาษี) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 91.79 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 9

3) งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 91.05 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 9

4) งานบริการขอหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่ผลิตอาหาร (พื้นที่ต่ำกว่า 200 ตารางเมตร) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 91.28 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 9

5) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

5.1) เสนอให้เทศบาลเมืองนครปฐม มีการเปลี่ยนหลอดทั้งหมดให้เป็นแบบ LED เพื่อให้เกิดความสว่างและปลอดภัย

5.2) เสนอให้เทศบาลเมืองนครปฐมจัดทำช่องทางการชำระภาษีเพิ่มเติมทางออนไลน์

5.3) เสนอให้เทศบาลเมืองนครปฐมมีช่องทางอื่นๆ อย่างการลงพื้นที่กรณีที่ไม่สะดวกสำหรับบางรายที่ต้องไปถึงตู้ ATM

5.4) เสนอให้เทศบาลเมืองนครปฐมแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนในการขอเอกสารรับรองสำหรับขนาดพื้นที่ต่ำกว่า 200 ตารางเมตร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการยื่นขอที่รวดเร็ว

คณะวิทยาศาสตร์ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา (2564) สํารวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงษ์ อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจ งานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการบริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงษ์ อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2564 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.55$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงษ์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.73 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.52)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงษ์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีประจำปี 2564 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านสวัสดิการ การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ 2) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข การจัดเก็บขยะมูลฝอย 3) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง 4) ภารกิจงานด้านบริการ การจดทะเบียนพาณิชย์ และ 5) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตใช้น้ำประปา

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการป้องกันและระงับอัคคีภัยในครัวเรือน และชุมชน และ 2) โครงการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ/ทุพพลภาพ กิจกรรมสร้างรายได้ให้กับผู้พิการ/ผู้ดูแลผู้พิการในชุมชน

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัด และโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2564

เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจงานด้านบริการ การจดทะเบียนพาณิชย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.03 ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.50) อันดับที่สอง คือ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.38 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.54) อันดับที่สาม คือ ภารกิจงานด้านสวัสดิการ การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.56) อันดับที่สุด คือ ภารกิจงานด้านสาธารณสุข การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.82 ($\bar{X}=4.74$, S.D.=0.56) อันดับ

สุดท้าย คือ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.08 ($\bar{X}=4.70$, S.D.=0.61)

เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ/ทุพพลภาพ กิจกรรมสร้างรายได้ให้กับผู้พิการ/ผู้ดูแลผู้พิการในชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.81 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.50) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการป้องกันและระงับอัคคีภัยในครัวเรือนและชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.64 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.54)

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่นๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงษ์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี
ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. ภารกิจงานด้านสวัสดิการ การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม

2. ภารกิจงานด้านสาธารณสุข การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ

3. ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่น

ในการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม

4. การปฏิบัติงานด้านบริการ การจดทะเบียนพาณิชย์ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่น ในการปฏิบัติงาน

5. การปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตใช้น้ำประปาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

มหาวิทยาลัยเนชั่น (2559) ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่พริก มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่พริก และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก 4 ภาระงาน ประกอบด้วยการบริการสนับสนุน น้ำเพื่อบริโภค การเบิกจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ การบริการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โรคไข้เลือดออก และการบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ผลวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 หรือร้อยละ 85.6 โดยมีระดับคะแนน ความพึงพอใจมากที่สุดคือ การเบิก-จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ พิการ ผู้ป่วยเอดส์ รองลงมาคือ การบริการ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ โรคไข้เลือดออก เมื่อพิจารณามิติการให้บริการพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน

ข้อเสนอแนะพบว่า จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่พริก มีข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริกมีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษา ระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้ประชาชนผู้รับบริการและที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรส่งเสริมและพัฒนางานบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยควรเพิ่มจุดติดตั้ง โคม ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ เช่น ตามถนนสายหลัก บริเวณทางแยกจากถนนสายหลัก และถนนสายรอง ที่แยกจากถนนสายหลักรวมถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง ให้มีความรวดเร็ว ฉับไว มีเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้อย่างพอเพียง เช่น โคมไฟ หลอดไฟ บันได รถยนต์ ฯลฯ

นอกจากนี้ยังมีผู้รับบริการบางส่วนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ดังนี้

1. เนื่องด้วยงบประมาณที่มีจำกัด และพื้นที่การให้บริการค่อนข้างกระจายทำให้การจัดสรร งบประมาณสำหรับกิจกรรม/โครงการอาจไม่ครอบคลุมตามความต้องการของประชาชนได้ทุกพื้นที่
2. การให้บริการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะบางหมู่บ้านล่าช้ามาก อย่างไรก็ตาม บางหมู่บ้านที่เข้มแข็งก็สามารถบริหารจัดการตนเองได้

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2564) ได้สำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ และวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล สะบ้าย้อยกับปัจจัยผลกดันการบริการสาธารณะ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล สะบ้าย้อยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.62 (S.D. = 1.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 8.73 (S.D. = 1.81)

รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.61 (S.D. = 1.94) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.59 (S.D. = 1.96) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 8.55 (S.D. = 1.81) เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการสาธารณะ พบว่า งานบริการรับชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 9.07 (S.D. = 1.38) รองลงมา คือ งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.72 (S.D. = 1.48) งานปฏิบัติการ SAVE SABAYOI สู้ภัยโควิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.43 (S.D. = 2.08) และงานดูแลทำความสะอาดที่สาธารณะต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.26 (S.D. = 2.19) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ การมุ่งสื่อสารและประชาสัมพันธ์งานบริการสาธารณะ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยผลักดันบริการสาธารณะ ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพบริการ และการมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเตี๊ยะ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเรือ โดยมีประเด็นการ สสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการและได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านรายได้หรือภาษี (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัย อยู่ในเขตเทศบาลตำบลฟ้าหยาด และมารับบริการ จำนวน 11,631คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจใน ครั้งนี้ จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเตี๊ยะ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.557 คิดเป็นร้อยละ 91.14 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อแยกการสำรวจการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเตี๊ยะ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 5 ประเด็น ดังนี้ 1. ประเด็นด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.573 คิดเป็นร้อยละ 91.45 2. ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.510 คิดเป็นร้อยละ 90.20 3. ประเด็น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.543 คิดเป็นร้อยละ 90.80
 4. ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.568 คิดเป็นร้อยละ 91.36
 5. ประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจ ที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.593 คิดเป็นร้อยละ 91.86

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สมมติฐานการวิจัย

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

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

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. ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ 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 6 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
รวม	382,656	1,477

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) ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 3) ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และ 4) ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แต่ละชุดประกอบด้วย ส่วนต่างๆ 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 อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

โดยรายละเอียดประเด็นคำถามของแบบสอบถามแต่ละชุดทั้ง 4 ชุด จะแตกต่างกันไปตามประเภทของกลุ่มที่รับบริการที่ทำการเก็บข้อมูล

2. แบบสัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline Interview) ใช้สัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล เช่น ในเรื่องความสะดวกสบาย การบริการของเจ้าหน้าที่ อัตราค่าบริการ เป็นต้น ข้อดี ข้อเสีย ปัญหา อุปสรรคในการรับบริการ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการบริการของเทศบาล

เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยจัดบันทึก โดยมีอุปกรณ์ช่วย ได้แก่ สมุดจดบันทึกและเทปบันทึกเสียง

3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) ผู้วิจัยลงศึกษาในพื้นที่เพื่อสังเกตการดำเนินงานและบริบทของการให้บริการในแต่ละด้าน

งานความต้องการและความคาดหวัง

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีข้อมูลหลายส่วนที่ต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาประกอบกัน เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คณะวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร (Documentary) เป็นการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษาวิจัยในครั้งนี้
2. อบรมผู้ช่วยนักวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล มารยาทและจริยธรรมในการเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถปฏิบัติงานได้ในแนวทางเดียวกัน

3. ประสานงานเทศบาลนครปากเกร็ดเพื่อขออนุญาตลงพื้นที่เก็บข้อมูล (นายกเทศมนตรี นครปากเกร็ด) รวมทั้งชี้แจงทำความเข้าใจรายละเอียดในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

4. คณะวิจัยลงเก็บข้อมูล มีวิธีการเก็บรวบรวม แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูล ณ เทศบาลนครปากเกร็ด โดยแบ่งคณะวิจัยออกเป็น 4 กลุ่ม แต่ละกลุ่มจะรับผิดชอบเก็บ ข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ด

- 1) ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 242 คน
- 2) ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ 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 ยกเว้น ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถทำแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะเป็นคนอ่านและ อธิบายประเด็นคำถามให้ตอบและกรอกแบบสอบถามให้ เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่ต้องการแล้วมอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ก่อน นำไปวิเคราะห์ผลต่อไป

4.2 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยจะทำการ สัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline Interview) กับผู้รับบริการของแต่ละงานที่ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาการ ให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

4.3 นำข้อมูลมารวบรวมเพื่อวิเคราะห์ประมวผล และสรุป ตามวัตถุประสงค์ของ งานวิจัย

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 ข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. ความต้องการและความคาดหวัง ผู้วิจัยวัดด้วยมาตรวัดประมาณค่ามี 5 ระดับ โดยกำหนดร้อยละของระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมีเกณฑ์การวัดและให้ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการรายข้อ โดยแบ่งเป็น 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 ในพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีโครงสร้างการบริหารจัดการ และประเภทการให้บริการด้านต่างๆ ลักษณะเดียวกันกับเทศบาลนครปากเกร็ด โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มต่างๆ กลุ่มละ 20 ชุด

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (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 นำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์เนื้อหาสรุปประเด็น และอธิบายผลการศึกษาแบบเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด มีดังนี้

1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ
5. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
6. ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

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

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.95รองลงมาคือ

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 7)

ตารางที่ 7 สรุปความพึงพอใจของงานบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลใน 4 ด้าน

(n=1,077)

ประเภทงานบริการ	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวมความพึงพอใจ
1. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	96.20 (5 คะแนน)	94.20 (5 คะแนน)	96.80 (5 คะแนน)	93.20 (5 คะแนน)	95.10 (5 คะแนน)
2. การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566	93.60 (5 คะแนน)	94.60 (5 คะแนน)	96.20 (5 คะแนน)	96.60 (5 คะแนน)	95.25 (5 คะแนน)
3. การให้บริการบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	95.40 (5 คะแนน)	94.80 (5 คะแนน)	97.40 (5 คะแนน)	96.80 (5 คะแนน)	96.10 (5 คะแนน)
4. มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	96.20 (5 คะแนน)	95.60 (5 คะแนน)	97.40 (5 คะแนน)	96.60 (5 คะแนน)	96.60 (5 คะแนน)
ภาพรวม	95.35 (5 คะแนน)	94.80 (5 คะแนน)	96.95 (5 คะแนน)	95.80 (5 คะแนน)	95.76 (5 คะแนน)

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด นำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ 1) ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล 2) การมาใช้บริการ 3) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ปัญหาและข้อเสนอแนะ 6) การทดสอบสมมติฐาน และ 7) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำบลที่พักอาศัย และที่ตั้งสถานประกอบการ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.40 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.60 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่อายุเฉลี่ย 35.12 ปี โดยมีอายุระหว่าง 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาคือ อายุ 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.40 และอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.90 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามเพศและอายุ

(n=242)

เพศและอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	108	44.60
หญิง	134	55.40
รวม	242	100.00
อายุ (ปี)		
20 - 35 ปี	142	58.70
36 - 50 ปี	93	38.40
61 ปีขึ้นไป	7	2.90
รวม	242	100.00

อายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 78 ปี อายุเฉลี่ย 35.12 ปี

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.80 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.10 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=242)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้จบการศึกษา	1	0.40
ประถมศึกษา	2	0.80
มัธยมศึกษา	22	9.10
ปวช./ปวส.	43	17.80
ปริญญาตรีและสูงกว่า	174	71.90
รวม	242	100.00

1.3 ที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาอยู่ในตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 27.30 และตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 21.10 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=242)

ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำบลปากเกร็ด	51	21.10
ตำบลบางพูด	69	28.50
ตำบลบ้านใหม่	66	27.30
ตำบลบางตลาด	30	12.40
ตำบลคลองเกลือ	14	5.80
นอกเขตเทศบาลฯ (กรุงเทพฯ นนทบุรี ปทุมธานี และอยุธยา)	12	5.00
รวม	242	100.00

1.4 ที่ตั้งสถานประกอบการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาอยู่ในตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 28.10 และตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 23.10 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามที่ตั้งสถานประกอบการ

(n=242)

ที่ตั้งสถานประกอบการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำบลปากเกร็ด	56	23.10
ตำบลบางพูด	72	29.80
ตำบลบ้านใหม่	68	28.10
ตำบลบางตลาด	31	12.80
ตำบลคลองเกลือ	15	6.20
รวม	242	100.00

ส่วนที่ 2 การมารับบริการผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 จำนวนครั้งที่มารับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมาคือ มารับบริการ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.20 และมารับบริการ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.50 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

(n=242)

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	162	66.90
2 ครั้ง	73	30.20
3 ครั้ง	6	2.50
4 ครั้ง	1	0.40
รวม	242	100.00

2.2 ระยะเวลาที่รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ ระหว่าง 10 - 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ 21 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 14.50 และ 31 - 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 4.10 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระยะเวลาที่มารับบริการ

(n=242)

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10 - 20 นาที	197	81.40
21 - 30 นาที	35	14.50
31 - 60 นาที	10	4.10
รวม	242	100.00

2.3 ประเภทการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประเภท จดทะเบียนพาณิชย์ (จัดตั้งใหม่) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 20.20 และจดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ คิดเป็นร้อยละ 12.00 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามประเภทการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์

(n=242)

ประเภทขอผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>จดทะเบียนพาณิชย์ (จัดตั้งใหม่)</u>		
ไม่เคยรับบริการ	13	5.40
เคยรับบริการ	229	94.60
รวม	242	100.00

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n=242)

ประเภทของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์</u>		
ไม่เคยรับบริการ	193	79.80
เคยรับบริการ	49	20.20
รวม	242	100.00
<u>จดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ</u>		
ไม่เคยรับบริการ	213	88.00
เคยรับบริการ	29	12.00
รวม	242	100.00
<u>ขอให้ออกใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์</u>		
ไม่เคยรับบริการ	239	99.60
เคยรับบริการ	3	0.40
รวม	242	100.00
<u>ขอตรวจดูเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์</u>		
ไม่เคยรับบริการ	241	99.60
เคยรับบริการ	1	0.40
รวม	242	100.00
<u>ขอคัดสำเนาและรับรองเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์</u>		
ไม่เคยรับบริการ	242	100.00
เคยรับบริการ	0	0.00
รวม	242	100.00

2.4 ประเภทของกิจการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มีประเภทกิจการเป็นร้านขายสินค้า คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือ ร้านขายอาหาร คิดเป็นร้อยละ 27.30 และร้านให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.40 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของการมารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามประเภทกิจการ

(n=242)		
ประเภทของการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ร้านขายสินค้า	141	58.30
ร้านขายสินค้าออนไลน์	17	7.00
ร้านขายอาหาร	66	27.30
ร้านให้บริการ	18	7.40
รวม	242	100.00

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์จากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 64.40 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 37.60 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 21.90 และได้รับข่าวสารจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 21.10 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล

(n=242)

สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล	91	37.60
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล	151	64.40
รวม	242	100.00
<u>เจ้าหน้าที่ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	189	78.10
เคยได้รับข่าวสาร	53	21.90
รวม	242	100.00
<u>เพื่อน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	191	78.90
เคยได้รับข่าวสาร	51	21.10
รวม	242	100.00
<u>ครอบครัว/ญาติ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	158	65.30
เคยได้รับข่าวสาร	84	34.70
รวม	242	100.00
<u>เพื่อนบ้าน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	242	100.00
เคยได้รับข่าวสาร	0	0.00
รวม	242	100.00
<u>ผู้นำชุมชน/กรรมการชุมชน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	240	99.20
เคยได้รับข่าวสาร	2	0.80
รวม	242	100.00

ตารางที่ 16 (ต่อ)

(n=242)		
สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>อื่นๆ (ทนายความ)</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	241	99.60
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.40
รวม	242	100.00

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.90 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 54.10 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ โดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของเทศบาล และสื่ออื่นๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ภูเก็ต เพชบุรี ยูทูบ คิดเป็นร้อยละ 22.70 เท่ากัน รองลงมาคือ ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 7.40 และได้รับข่าวสารจากแผ่นพับของเทศบาล/คู่มือ คิดเป็นร้อยละ 5.00 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

(n=242)		
สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	131	54.10
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	111	45.90
รวม	242	100.00
<u>เว็บไซต์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	187	77.30
เคยได้รับข่าวสาร	55	22.70
รวม	242	100.00

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n=242)

สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>โปสเตอร์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	237	97.90
เคยได้รับข่าวสาร	5	2.10
รวม	242	100.00
<u>แผ่นพับของเทศบาล/คู่มือ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	230	95.00
เคยได้รับข่าวสาร	12	5.00
รวม	242	100.00
<u>ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	224	92.60
เคยได้รับข่าวสาร	18	7.40
รวม	242	100.00
<u>รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	241	99.60
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.40
รวม	242	100.00
<u>การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	241	99.60
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.40
รวม	242	100.00
<u>จอประชาสัมพันธ์ LED</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	241	99.60
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.40
รวม	242	100.0

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n=242)		
สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>อื่นๆ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	187	77.30
เคยได้รับข่าวสาร (อินเทอร์เน็ต, ภูเก็ต เฟสบุ๊กส์ ยูทูบ)	55	22.70
รวม	242	100.00

3.2 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.68 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 15 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.20 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 19.80 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

(n=242)		
ระดับการรับรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (0 - 5.00 คะแนน)	48	19.80
ปานกลาง (6.00 - 10.00 คะแนน)	75	31.00
มาก (11.00 - 15.00 คะแนน)	119	49.20
รวม	242	100.0

คะแนนต่ำสุด 1 คะแนน สูงสุด 15 คะแนน $\bar{x} = 9.68$ S.D. = 4.294

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานคลัง เทศบาลนครปากเกร็ด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.96 รองลงมาคือรับรู้ว่าคุณภาพการพาณิชย์ของท่านต้องจดทะเบียนพาณิชย์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94 และรับรู้ว่าการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.86 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

(n=242)					
การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ท่านรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานคลัง เทศบาลนครปากเกร็ด	233 (96.30)	9 3.70	.96	.190	มาก
2. ท่านรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์โดยไม่หยุดพักกลางวัน	129 (53.30)	113 (46.70)	.53	.500	ปานกลาง
3. ท่านรับรู้ว่าคุณภาพการพาณิชย์ของท่านต้องจดทะเบียนพาณิชย์	228 (94.20)	14 (5.80)	.94	.234	มาก
4. ท่านรับรู้ถึงขั้นตอนการขอจดทะเบียนพาณิชย์เป็นอย่างดี	126 (52.10)	116 (47.90)	.52	.501	ปานกลาง
5. ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถเข้าถึงข้อมูล (ดาวน์โหลด) คู่มือจดทะเบียนพาณิชย์ ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลนครปากเกร็ดได้	132 (54.50)	110 (45.50)	.55	.499	ปานกลาง
6. ท่านรับรู้ว่าคุณภาพของเอกสารที่ต้องเตรียมเพื่อประกอบการยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์	168 (69.40)	74 (30.60)	.69	.462	มาก
7. ท่านรับรู้ว่าคุณภาพการจดทะเบียนพาณิชย์ประเภทตั้งใหม่ ต้องดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่เริ่มกิจการ	202 (83.50)	40 (16.50)	.83	.372	มาก
8. ท่านรับรู้ว่าคุณภาพการจดทะเบียนแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์ ต้องดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วัน นับจากวันที่มีการเปลี่ยนแปลงรายการที่จดทะเบียนพาณิชย์เดิม	139 (57.40)	103 (42.60)	.57	.495	ปานกลาง

ตารางที่ 19 (ต่อ)

						(n=242)
การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับการรับรู้	
9. ท่านรับรู้ว่าการจดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ (เลิกกิจการ) ต้องดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันเลิกประกอบพาณิชย์กิจ	132 (54.50)	110 (45.50)	.55	.499	ปานกลาง	
10. ท่านรู้ว่าถ้าใบทะเบียนพาณิชย์สูญหาย ท่านต้องยื่นคำขอรับใบแทนทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วันนับจากวันสูญหาย	140 (57.90)	102 (42.10)	.58	.495	ปานกลาง	
11. ท่านรู้ว่าการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม	209 (86.40)	33 (13.60)	.86	.344	มาก	
12. ท่านรู้เกี่ยวกับบทกำหนดโทษในกรณีไม่ขอจดทะเบียนพาณิชย์ ปรับไม่เกิน 2,000 บาท และต้องเสียค่าปรับต่อเนื่องวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะดำเนินการขอจดทะเบียนพาณิชย์ให้เรียบร้อย	122 (50.40)	120 (49.60)	.50	.501	ปานกลาง	
13. ท่านรู้เกี่ยวกับบทกำหนดโทษในกรณีไม่ดำเนินการขอใบแทนทะเบียนพาณิชย์ ปรับไม่เกิน 200 บาท และต้องเสียค่าปรับต่อเนื่องวันละไม่เกิน 20 บาท จนกว่าจะดำเนินการขอใบแทนทะเบียนพาณิชย์ให้เรียบร้อย	112 (46.30)	130 (53.70)	.46	.500	ปานกลาง	
14. ท่านรู้เกี่ยวกับบทกำหนดโทษในกรณีฝ่าฝืนประกอบพาณิชย์กิจต่อ ทั้งที่ถูกสั่งถอนใบทะเบียนพาณิชย์แล้ว ปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับ	112 (46.30)	130 (53.70)	.46	.500	ปานกลาง	
15. ท่านรู้การกำหนดโทษของการแจ้งรายการเท็จ หรือไม่มาให้นายทะเบียนสอบสวน ไม่ยอมให้ถ้อยคำ หรือไม่ยอมให้นายทะเบียนเข้าไปตรวจสอบ	159 (65.70)	83 (34.30)	.66	.476	ปานกลาง	
รวม			.64	.438	ปานกลาง	

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในช่วงร้อยละ 93.20 – 96.80 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 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
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.76	.421	95.10	5

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็น

ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทศบาลสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม (ใช้เวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 60 นาที) และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เท่ากัน และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน	201 (83.10)	41 (16.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.376	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสมกับรูปแบบของงาน(ไม่มาก/ไม่น้อยเกินไป)	189 (78.10)	53 (21.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78	.414	มากที่สุด
3. ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม (ใช้เวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 60 นาที)	211 (87.20)	31 (12.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.335	มากที่สุด
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ของผู้รับบริการ	210 (86.80)	32 (13.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.339	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มที่ให้ผู้รับบริการกรอกรายละเอียดยื่นแบบแสดงรายการมีความชัดเจนและไม่ยุ่งยาก	174 (71.90)	66 (27.30)	2 (0.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71	.472	มากที่สุด

(n=242)

ตารางที่ 21 (ต่อ)

(n=242)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
6. เอกสาร หลักฐานที่ใช้ ประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์ มีความเหมาะสม	174 (71.90)	63 (26.00)	5 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	.503	มากที่สุด
7. เทศบาลสามารถให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	217 (89.70)	25 (10.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.90	.305	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.81	.392	มากที่สุด

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก และช่องทางการให้บริการสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เท่ากัน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน และช่องทางการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เท่ากัน (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ

(n=242)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านช่องทางการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก	187 (77.30)	55 (22.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77	.420	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการสามารถ ดำเนินการได้รวดเร็ว	187 (77.30)	55 (22.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77	.420	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ	177 (73.10)	65 (26.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73	.444	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความ เหมาะสม	153 (63.20)	89 (36.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63	.483	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน	167 (69.00)	75 (31.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69	.463	มากที่สุด
6. ช่องทางการให้บริการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างครบถ้วน	166 (68.60)	76 (31.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69	.465	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.71	.449	มากที่สุด

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n=242)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย	227 (93.80)	15 (6.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.94	.242	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้ม แย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	208 (86.00)	34 (14.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.348	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่	211 (87.20)	31 (12.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.335	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	200 (82.60)	42 (17.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.380	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	199 (82.20)	43 (17.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.383	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เป็นอย่างดี	196 (81.00)	46 (19.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.393	มากที่สุด
7. มีเจ้าหน้าที่ประจำพร้อม อำนวยความสะดวก เมื่อมี ผู้มายื่นขอจดทะเบียน พาณิชย์	195 (80.60)	47 (19.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.396	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการตามระยะเวลาที่ ได้แจ้งไว้	194 (80.20)	48 (19.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.400	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.84	.364	มากที่สุด

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และสถานที่ตั้งจุดให้บริการ มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=242)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย	190 (78.50)	52 (21.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79	.412	มากที่สุด
2. สถานที่ตั้งจุดให้บริการ มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ	167 (69.00)	75 (31.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69	.463	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย	153 (63.20)	89 (36.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63	.483	มากที่สุด
4. มีสถานที่สำหรับนั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ	153 (63.20)	89 (36.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63	.483	มากที่สุด

ตารางที่ 24 (ต่อ)

(n=242)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความ บอกจุดรับบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน	170 (70.20)	71 (29.30)	1 (0.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	.469	มากที่สุด
6. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	138 (57.00)	100 (41.30)	4 (1.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55	.530	มาก
7. มีการจัดเอกสารแบบฟอร์ม และตัวอย่างการกรอกข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวก อย่างเพียงพอ	160 (66.10)	80 (33.10)	2 (0.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65	.494	มากที่สุด
8. คู่มือการจดทะเบียนพาณิชย์ อธิบายชัดเจน เข้าใจง่าย	163 (67.40)	77 (31.80)	2 (0.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.67	.490	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.66	.478	มากที่สุด

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ตารางที่ 25 ปัญหาในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ใช้เอกสารหลายอย่าง	7
- ที่จอดรถน้อย ไม่เพียงพอ	10
- ที่จอดรถใต้ทางด่วนเสียค่าบริการ	1
- สถานที่จอดรถเป็นโซนรถติด จอดรถยาก เดินไกล	2
- ที่นั่งรอน้อย	2
- จุดลงทะเบียนหาไม่เจอ ต้องถามรปภ. และประชาสัมพันธ์	2

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ที่จดทะเบียนไม่ตรงกับสาธารณสุขในเรื่องขายช่อดอก ทำให้เทศบาลออกให้แค่กิ่งชำ ต้นกล้า	1
- ต้องมาดำเนินการที่เทศบาล	2
- เขียนว่าห้องคลัง ไม่มีป้ายบอกว่าเป็นจุดจดทะเบียน	1
- เจ้าหน้าที่แนะนำไม่ละเอียด เช่น ร้านค้าออนไลน์ต้องทำอะไร	1
- ไม่รู้ขั้นตอน วิธีจดทะเบียน	2
- จ่ายค่าทำเนียมต้องจ่ายเงินสด โอนไม่ได้	1
- ต้องถ่ายเอกสาร ปรี้นรูปกิจการ เปลืองค่าใช้จ่าย	1
- ข้อมูลในเว็บมีไม่ครบ ทำให้เอาเอกสารไปไม่ครบ	1
- ต้องไป 2 รอบ เพราะต้องถ่ายรูปร้านออนไลน์ เอกสารไปไม่ครบ	4
- เพิ่มจุดบริการนอกจากเทศบาล	2
- อยากให้การจดทะเบียนแบบออนไลน์	8
- ควรมีป้ายบอกให้ชัดเจน	1
- อยากให้มีการแสกนจ่ายค่าธรรมเนียมได้	2
- อยากให้เพิ่มช่องทางการจดทะเบียน	1
- ไปช่วงเช้าคิวไม่เยอะเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้อย่างรวดเร็ว	2
- น่าจะมีการเตือนให้ต่ออายุ	1
- อยากได้ความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการจดทะเบียนการค้าขาย	1

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

1.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
จัดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศ

(n=242)

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	108	4.82	.195	.958	.339
	หญิง	134	4.80	.192		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ชาย	108	4.68	.281	-1.711	.088
	หญิง	134	4.74	.269		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	108	4.84	.179	-.126	.900
	หญิง	134	4.84	.189		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	108	4.65	.238	-.856	.393
	หญิง	134	4.68	.233		
6. ภาพรวม	ชาย	108	4.75	.124	-.923	.357
	หญิง	134	4.76	.124		

จากตารางที่ 26 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการจัดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ

(n=242)

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	20-35 ปี	142	4.81	.180	1.565	.211
	36 - 50 ปี	93	4.79	.215		
	50 ปีขึ้นไป	7	4.92	.112		

ตารางที่ 27 (ต่อ)

(n=242)

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	30 ปีลงไป	142	4.71	.272	.432	.650
	31 - 40 ปี	93	4.71	.283		
	41 - 50 ปี	7	4.81	.262		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	30 ปีลงไป	142	4.83	.185	.544	.581
	31 - 40 ปี	93	4.86	.177		
	41 - 50 ปี	7	4.80	.269		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30 ปีลงไป	142	4.65	.235	.917	.401
	31 - 40 ปี	93	4.69	.235		
	41 - 50 ปี	7	4.71	.257		
6. ภาพรวม	30 ปีลงไป	142	4.75	.119	.781	.459
	31 - 40 ปี	93	4.76	.131		
	41 - 50 ปี	7	4.81	.107		

จากตารางที่ 27 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง

1.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=242)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มัธยมศึกษา	25	4.85	.179	3.752	.025*
	ปวช./ปวส.	43	4.74	.239		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	174	4.82	.180		

ตารางที่ 28 (ต่อ)

(n=242)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	มัธยมศึกษา	25	4.73	.239	1.980	.140
	ปวช./ปวส.	43	4.78	.216		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	174	4.69	.291		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มัธยมศึกษา	25	4.86	.206	.243	.784
	ปวช./ปวส.	43	4.83	.218		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	174	4.84	.172		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มัธยมศึกษา	25	4.67	.210	.013	.987
	ปวช./ปวส.	43	4.67	.237		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	174	4.66	.239		
6. ภาพรวม	มัธยมศึกษา	25	4.78	.128	.289	.750
	ปวช./ปวส.	43	4.75	.137		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	174	4.76	.120		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการ Scheffe' พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 29

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=242)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับการศึกษา		
			(1)	(2)	(3)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
(1) มัธยมศึกษา	4.85	.179	-		
(2) ปวช./ปวส.	4.74	.239		-	*
(3) ปริญญาตรีและสูงกว่า	4.82	.180			-

จากตารางที่ 29 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรายคู่ โดยวิธีการ Scheffe' จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า (ค่าเฉลี่ย 4.82) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส. (ค่าเฉลี่ย 4.74)

1.5 ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=242)

ความพึงพอใจ	ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	51	4.76	.178	2.104	.066
	ต.บางพูด	69	4.80	.222		
	ต.บ้านใหม่	66	4.81	.176		
	ต.บางตลาด	30	4.90	.151		
	ต.คลองเกลือ	14	4.94	.230		
	อื่นๆ	12	4.79	.178		

ตารางที่ 30 (ต่อ)

(n=242)

ความพึงพอใจ	ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	51	4.71	.291	.456	.809
	ต.บางพูด	69	4.71	.277		
	ต.บ้านใหม่	66	4.69	.277		
	ต.บางตลาด	30	4.78	.220		
	ต.คลองเกลือ	14	4.71	.355		
	อื่นๆ	12	4.71	.247		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	51	4.80	.196	1.004	.416
	ต.บางพูด	69	4.86	.174		
	ต.บ้านใหม่	66	4.86	.185		
	ต.บางตลาด	30	4.86	.133		
	ต.คลองเกลือ	14	4.83	.206		
	อื่นๆ	12	4.78	.262		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต.ปากเกร็ด	51	4.66	.219	2.178	.057
	ต.บางพูด	69	4.65	.239		
	ต.บ้านใหม่	66	4.61	.274		
	ต.บางตลาด	30	4.75	.152		
	ต.คลองเกลือ	14	4.73	.195		
	อื่นๆ	12	4.73	.198		
6. ภาพรวม	ต.ปากเกร็ด	51	4.73	.103	2.427	.036*
	ต.บางพูด	69	4.76	.136		
	ต.บ้านใหม่	66	4.74	.133		
	ต.บางตลาด	30	4.83	.084		
	ต.คลองเกลือ	14	4.78	.125		
	อื่นๆ	12	4.75	.121		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มี

ตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 31

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=242)

ตำบลที่พักอาศัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ตำบลที่พักอาศัย					
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
ภาพรวม								
(1) ต.ปากเกร็ด	51	4.73	-		*	*		
(2) ต.บางพูด	69	4.76		-		*		
(3) ต.บ้านใหม่	66	4.74			-	*		
(4) ต.บางตลาด	30	4.83				-		
(5) ต.คลองเกลือ	14	4.78					-	
(6) อื่นๆ	12	4.75						-

จากตารางที่ 31 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.74) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.73)/ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.73) ตำบลบางพูด (ค่าเฉลี่ย 4.76) และตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.74)

1.6 ผู้รับบริการที่มีตำบลที่ตั้งสถานประกอบการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
จัดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่ตั้งสถาน
ประกอบการ

(n=242)

ความพึงพอใจ	ที่ตั้งสถานประกอบการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	56	4.76	.164	1.789	.132
	ต.บางพูด	72	4.81	.224		
	ต.บ้านใหม่	68	4.81	.175		
	ต.บางตลาด	31	4.88	.180		
	ต.คลองเกลือ	15	4.83	.224		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	56	4.71	.279	.761	.551
	ต.บางพูด	72	4.70	.270		
	ต.บ้านใหม่	68	4.69	.275		
	ต.บางตลาด	31	4.79	.254		
	ต.คลองเกลือ	15	4.71	.342		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	56	4.79	.200	1.327	.261
	ต.บางพูด	72	4.85	.186		
	ต.บ้านใหม่	68	4.86	.183		
	ต.บางตลาด	31	4.87	.133		
	ต.คลองเกลือ	15	4.83	.199		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต.ปากเกร็ด	56	4.67	.217	3.634	.007**
	ต.บางพูด	72	4.65	.239		
	ต.บ้านใหม่	68	4.60	.272		
	ต.บางตลาด	31	4.78	.125		
	ต.คลองเกลือ	15	4.73	.190		
6. ภาพรวม	ต.ปากเกร็ด	56	4.74	.102	3.514	.008**
	ต.บางพูด	72	4.75	.134		
	ต.บ้านใหม่	68	4.74	.132		
	ต.บางตลาด	31	4.83	.094		
	ต.คลองเกลือ	15	4.78	.121		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 32 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่ตั้งสถานประกอบการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่ตั้งสถานประกอบการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการ Scheffe' พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 33

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ

(n=242)

ตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
(1) ต.ปากเกร็ด	4.67	.217	-				
(2) ต.บางพูด	4.65	.239		-			
(3) ต.บ้านใหม่	4.60	.272			-	*	
(4) ต.บางตลาด	4.78	.125				-	
(5) ต.คลองเกลือ	4.73	.190					-
ภาพรวม							
(1) ต.ปากเกร็ด	4.74	.102	-				*
(2) ต.บางพูด	4.75	.134		-			
(3) ต.บ้านใหม่	4.74	.132			-		*
(4) ต.บางตลาด	4.83	.094				-	
(5) ต.คลองเกลือ	4.78	.121					-

จากตารางที่ 33 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรายคู่ โดยวิธีการ Scheffe' จำแนกตามตำบลที่พำนักอาศัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.78) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงกว่าผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลปากเกร็ด และตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.74) เท่ากัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

2.1 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

(n=242)

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1 ครั้ง	162	4.81	.197	.720	.488
	2 ครั้ง	73	4.79	.192		
	3 ครั้งขึ้นไป	7	4.88	.098		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	1 ครั้ง	162	4.72	.268	1.221	.297
	2 ครั้ง	73	4.68	.299		
	3 ครั้งขึ้นไป	7	4.83	.136		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1 ครั้ง	162	4.84	.181	1.178	.310
	2 ครั้ง	73	4.84	.195		
	3 ครั้งขึ้นไป	7	4.95	.098		

ตารางที่ 34 (ต่อ)

(n=242)

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1 ครั้ง	162	4.67	.226	.635	.531
	2 ครั้ง	73	4.65	.241		
	3 ครั้งขึ้นไป	7	4.59	.380		
5. ภาพรวม	1 ครั้ง	162	4.77	.122	1.321	.269
	2 ครั้ง	73	4.74	.126		
	3 ครั้งขึ้นไป	7	4.81	.131		

จากตารางที่ 34 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาการมารับบริการ

(n=242)

ความพึงพอใจ	ระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	10 - 20 นาที	197	4.81	.194	.851	.428
	21 - 30 นาที	35	4.83	.175		
	31 - 60 นาที	10	4.74	.250		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	10 - 20 นาที	197	4.73	.277	.955	.386
	21 - 30 นาที	35	4.66	.254		
	31 - 60 นาที	10	4.67	.314		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	10 - 20 นาที	197	4.85	.178	1.225	.296
	21 - 30 นาที	35	4.83	.189		
	31 - 60 นาที	10	4.76	.272		

ตารางที่ 35 (ต่อ)

(n=242)

ความพึงพอใจ	ระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	10 - 20 นาที	197	4.66	.237	1.253	.287
	21 - 30 นาที	35	4.72	.221		
	31 - 60 นาที	10	4.61	.231		
5. ภาพรวม	10 - 20 นาที	197	4.76	.126	1.304	.273
	21 - 30 นาที	35	4.76	.106		
	31 - 60 นาที	10	4.70	.130		

จากตารางที่ 35 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

(n=242)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	น้อย (0 - 5)	48	4.82	.165	.393	.675
	ปานกลาง (6 - 10)	75	4.79	.242		
	มาก (11 - 15)	119	4.81	.169		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	น้อย (0 - 5)	48	4.72	.246	.311	.733
	ปานกลาง (6 - 10)	75	4.73	.257		
	มาก (11 - 15)	119	4.70	.299		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อย (0 - 5)	48	4.84	.207	.054	.947
	ปานกลาง (6 - 10)	75	4.84	.179		
	มาก (11 - 15)	119	4.85	.179		

ตารางที่ 36 (ต่อ)

(n=242)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อย (0 - 5)	48	4.66	.231	.128	.880
	ปานกลาง (6 - 10)	75	4.68	.235		
	มาก (11 - 15)	119	4.66	.239		
6. ภาพรวม	น้อย (0 - 5)	48	4.76	.106	.053	.948
	ปานกลาง (6 - 10)	75	4.76	.141		
	มาก (11 - 15)	119	4.76	.120		

จากตารางที่ 36 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 37)

ตารางที่ 37 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์				
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล					
- เพศ	x	x	x	x	x
- อายุ	x	x	x	x	x
- ระดับการศึกษา	*	x	x	x	x
- ที่พักอาศัย	x	x	x	x	*
- ที่ตั้งสถานประกอบการ	x	x	x	**	**
การมารับบริการ					
- จำนวนครั้งที่มารับบริการ	x	x	x	x	x
- ระยะเวลาที่มารับบริการ	*	x	x	x	x
การรับรู้ข่าวสาร	x	x	x	x	*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

x หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ส่วนที่ 7 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

7.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการดี เนื่องจากเป็นระบบชัดเจนการให้บริการมีความเหมาะสมกับรูปแบบของงาน (ไม่มาก/ไม่น้อยเกินไป) ระยะเวลาที่มีความเหมาะสม มีลำดับก่อนหลัง การกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ไม่ยุ่งยากและสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ดังนี้

“ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว เพราะเป็นแบบ One Stop Service แต่ต้องเตรียมเอกสารต่างๆ ไปให้ครบตามที่เทศบาลกำหนด ถ้าเอกสารครบแป็บเดียวก็เสร็จไม่ยุ่งยากค่ะ”

“ขั้นตอนสะดวกมาก เอกสารไม่ยุ่งยากเลย ของผมใช้เอกสารผู้ให้เช่า หนังสือสัญญา สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน แค่นั้นเอง”

“ดีมากเลยคะ เขาทำเป็นระบบที่ชัดเจนดีอยู่แล้ว ใช้เวลาไม่นานเลยคะ เราเอาเอกสารมายื่น ก็ดำเนินตามขั้นตอนของเขา วันนั้นแป็บเดียวก็เรียบร้อยรับใบอนุญาตได้เลยคะ One Stop Service ที่ดีมาก ๆ”

“ใช้ระยะเวลาในการจดทะเบียนไม่เกิน 15 นาที คิวไม่เยอะคะ รอไม่นานแล้วเขาก็มีการให้บริการตามลำดับคิว ก่อนหลัง มีความชัดเจนดี พึงพอใจดีคะ”

“ไปมา 2 – 3 ครั้ง ก็ไม่เคยต้องรอนานเลย ขั้นตอนเขารวดเร็วมาก หรืออาจจะเป็นเพราะเราไปตอนเช้า คิวไม่เยอะ คนก็ไม่เยอะก็ไม่รู้จะคะ ไปขั้นตอนเขาแป็บเดียวก็เสร็จแล้วคะ”

นอกจากนี้ผู้รับบริการยังเห็นว่าหลักฐานเอกสารต่างๆ แม้ว่าจะมีหลายอย่างแต่ก็มีความเหมาะสมกับงานบริการ และหากผู้รับบริการเตรียมเอกสารมาครบถ้วน ก็สามารถรับบริการได้อย่างรวดเร็ว ดังบทสัมภาษณ์ของรับบริการดังนี้

“เอกสารเขาหลายอย่างค่ะ แต่ก็เหมาะสมกับงานแหละค่ะ พี่ต้องไป 2 ครั้ง ครั้งแรกไปแบบเอกสารไม่ครบ เพราะเป็นการขายของออนไลน์ ซึ่งเรายังไม่มีหน้าร้าน เลยต้องกลับมาทำเว็บไซต์ร้านก่อน เพราะเราไม่รู้ข้อมูลว่าต้องใช้เอกสารอะไร ประกอบการจดทะเบียนบ้าง แต่พอเราเตรียมครบทุกอย่างก็รวดเร็วแหละค่ะ ก็พึงพอใจค่ะ”

“ผมจดครั้งเดียวแต่ไปมา 3 ครั้ง เราไม่เคยครั้งแรกก็เลยไปขอคำปรึกษา ก่อน เขาให้คำแนะนำดีนะ แต่เราก็พลาดในครั้งที่สองจะไปจดทะเบียนแต่เอาเอกสารไปไม่ครบอีก ต้องกลับมาจดใหม่ในครั้งที่สาม แต่ผมก็ไม่ได้มองว่ายุ่งยากหรอกเพราะเขามีขั้นตอนชัดเจน แล้วตอนให้บริการเขาก็ให้บริการรวดเร็วตามขั้นตอน ถ้าเราเตรียมทุกอย่างครบก็จะยิ่งเร็วมากขึ้น”

7.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าช่องทางให้บริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ดังบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ดังนี้

“ช่องทางการให้บริการผมว่าก็มีความเหมาะสมนะ การไปยื่นที่เทศบาลไม่ได้ยุ่งยากอะไร เพราะมันเร็ว จำนวนผู้มาใช้บริการไม่ได้เยอะมาก ผมว่ามันก็ดีนะครับ”

“ช่องทางการให้บริการสะดวกดีครับ ไปช่วงใกล้ๆ จะเที่ยง เจ้าหน้าที่ก็ยังทำให้อยู่ เห็นว่าไม่มีพักช่วงกลางวันให้บริการตลอด ต่อให้เป็นช่องทางเดียว แต่บริการได้รวดเร็วก็ถือว่าดีครับ”

“ช่องทางการให้บริการมีช่องทางเดียวนะ แต่ก็ไม่ยุ่งยาก เพราะเราใช้วิธีการโทรไปสอบถามเบื้องต้นกับทางเจ้าหน้าที่ก่อน แล้วก็อ่านคู่มือวิธีการมา เตรียมทุกอย่างมาครบ ก็ไม่มีปัญหาอะไร ช่องทางการจดทะเบียนระบบดีอยู่แล้วค่ะ”

“การไปยื่นที่เทศบาลก็โอเคเลย สะดวก จดเสร็จได้เอกสารกลับมาเลยไม่ต้องรอเค้าส่งมาให้หรืออะไร เทศบาลมีทุกอย่างครบถ้วน ทำงานเป็นระบบ”

“ไปยื่นเอกสารที่เทศบาลก็สะดวกดีค่ะ เพราะไปถึงก็ใช้เวลาไม่นาน การทำงานเป็นระบบ มีความชัดเจน แอปเดียวก็เสร็จแล้วค่ะ ไม่ได้ติดขัดอะไรเรื่อง ช่องทางการให้บริการค่ะ”

อย่างไรก็ตามยังมีผู้รับบริการบางส่วนที่เห็นว่าควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ดังนี้

“การไปยื่นที่เทศบาลก็ไม่มีปัญหาอะไร แต่ก็อยากให้มีการเพิ่มเติมใน ช่องทางอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย เช่น ทางเว็บไซต์ จะช่วยให้เราสะดวกกว่านี้ค่ะ”

“เราทำร้านเวลาไม่ได้เยอะมาก รุ่นนี้เคยวันไปเทศบาลไม่ได้ใช้เวลาเยอะ แต่ มันก็เสียเวลาขับรถไป ถ้ามันมีแบบออนไลน์มันก็จบ เราทำได้เองที่บ้าน พี่ว่ามันจะดี มากๆทำได้”

“มันยากตรงเราต้องเดินทางไปจุดที่เทศบาล น่าจะมีช่องทางออนไลน์ เพิ่มเติม จะช่วยอำนวยความสะดวกให้เรามากขึ้น อย่างน้อยก็ไม่ต้องไปรถติดอยู่ที่ หน้าเทศบาลนานสองนาน”

“ถ้ามีบริการแบบออนไลน์ด้วยน่าจะดีนะ เอาแบบทำเองได้ที่บ้าน ยื่นผ่าน ระบบได้ จะได้ไม่เสียเวลามาที่เทศบาล เหมาะสมกับยุคสมัยมากกว่า เทศบาลเองก็ จะได้เก็บเอกสารในระบบฐานข้อมูล”

7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และผู้รับบริการก็มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการงานจดทะเบียนพาณิชย์ในระดับมาก เนื่องจาก เห็นว่าเจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย พูดจาดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วมาก ทำไม่ถึง 20 นาที ก็เสร็จแล้ว เขามี อธิบายดี บริการดีมาก แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พูดจาดี ตอบข้อซักถามได้ดี”

“เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก รู้สึกว่ามีความกระตือรือร้นในการทำงาน”
พูดจาดีค่ะ เขาเต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดไม่ว่าไม่ว่าหรือพูดไม่ได้ใส่เลยคะ”

“เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมากครับ ผมขายลูกชิ้นกับหมาล่า ตอนแรกนึกว่า ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ 2 ใบ แต่เจ้าหน้าที่แนะนำให้จดทะเบียนเดียว คือ ธุรกิจอาหาร แปรรูปไปเลย ผมพอใจมากครับ”

“เจ้าหน้าที่ให้บริการดีทุกคนเลยคะ ตั้งแต่ประชาสัมพันธ์ จนขึ้นมาถึง เจ้าหน้าที่ที่จดทะเบียน อธิบายดีมาก ลงทะเบียนเสร็จใช้เวลาแปบเดียว ก็ได้ ใบอนุญาตแล้วคะ”

“เจ้าหน้าที่ผมขอชมเลยครับ ให้บริการดีมาก รวดเร็ว เยี่ยมเลยครับ ตั้งแต่ก่อนไปจดทะเบียน ผมโทรสอบถามขั้นตอน วิธีการกับทางเจ้าหน้าที่ก่อน ทางเจ้าหน้าที่ก็ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีนะคะ”

“ส่วนหนึ่งที่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ เพราะเขาช่วยอำนวยความสะดวก มีการให้บริการเป็นอย่างดีคะ เขาให้บริการดีมาก เวลาเราสอบถามข้อมูลก็ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดี”

“เจ้าหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งเลยที่ทำให้การบริการเป็นที่น่าพอใจ เพราะเขาตั้งใจ กระตือรือร้นที่จะทำให้ มันก็เลยเร็ว ทั้งที่จริงๆ เอกสารเยอะ รายละเอียดเยอะ แต่เขาให้บริการแปบเดียวเอง และก็พูดจาดีมาก”

อย่างไรก็ตามยังมีผู้รับบริการบางรายที่ได้รับความติดขัดในการรับบริการด้านเจ้าหน้าที่ ให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ละเอียด และทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อนกัน ดั้งบทสัมภาษณ์ ของผู้รับบริการ ดังนี้

“ที่ผมเจอผมว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ละเอียด ตอบคำถามสั้น ไม่ค่อยขยายความ อาจเป็นเพราะคำถามที่ผมถามด้วยมั้งครับ มันคนละจุดกับที่เค้าทำอยู่ มั้งครับ เช่น ถามว่า ค่าขายออนไลน์ต้องทำอะไร ก็ตอบมาแบบไม่เข้าใจ แต่ก็เข้าใจครับอาจจะป็นเจ้าหน้าที่มันคนละจุด คนละหน้าที่กัน”

“ก่อนไปก็โทรไปถามแล้วนะคะ แต่เจ้าหน้าที่บอกไม่ละเอียดเลย เราเตรียมตามที่เขาบอกแล้วนะ แต่สรุปก็ไม่ครบ ต้องกลับมาเตรียมใหม่ ไป 2 รอบ มันเสียเวลา

7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเพราะเห็นว่าสถานที่มีความเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้สะดวก มีป้ายบอกทางชัดเจน มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีคู่มือ มีการจัดตัวอย่างการกรอกข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวก ดังบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ดังนี้

“มีคู่มือวิธีการจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในเว็บไซต์ของเทศบาล ทำให้เราสามารถเข้าไปศึกษา ทำความเข้าใจไว้ก่อนได้ เขามีระบบการให้บริการมีความทันสมัย ยื่นเสร็จ ก็ได้ใบอนุญาตทันทีเลย”

“มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน หรือถ้าเราหาไม่เจอ ก็สามารถถามทางกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้เลย หาไม่ยาก”

“สิ่งอำนวยความสะดวกผมว่าเหมาะสมดี มีที่นั่งรอ ไม่ได้เยอะมากแต่ด้วยคนที่มารับบริการก็ไม่ได้เยอะ มันก็เลยเหมาะสมดีทุกอย่างครับ”

“เหมาะสมมากมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เครื่องไม้เครื่องมือก็พร้อมใช้งานทำให้ทำงานเร็ว แปปเดียวก็ได้ใบอนุญาตกลับบ้านได้เลย พึงพอใจมากเลยครับที่มาจดทะเบียนที่นี่”

“เขามีนั่งให้กรอกข้อมูล มีตัวอย่างให้ดูเพื่ออำนวยความสะดวกประชาชน
ที่ติดขัดในการกรอกแบบเอกสาร บางทีเราถามเขาหลายครั้งเขาก็เกรงใจ พอมี
ตัวอย่างให้เรามันก็ง่าย ดีมากเลย”

อย่างไรก็ตามยังมีผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่าสถานที่นั่งรอน้อยเกินไป ป้ายบอกทาง
ไม่ชัดเจน และหายากสำหรับคนที่ไม่เคยมา ต้องคอยถามเจ้าหน้าที่ ดงบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ
ดังนี้

“สถานที่นั่งรอ มีน้อยเกินไป จำนวนเคาน์เตอร์เจ้าหน้าที่ก็น้อย คนรับ
บริการอาจจะไม่เยอะมาก แต่มันเป็นเหมือนห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วย มันเลยดู
คับแคบไป”

“ป้ายบอกจุดจดทะเบียนไม่ชัดเจน ต้องอาศัยถามทางกับเจ้าหน้าที่
ประชาสัมพันธ์ ไปถึงหน้าห้องก็ต้องถามต่อเพราะไม่รู้ว่าจะต้องเดินไปตรงไหน”

“เรารู้ว่าจุดที่ห้องการคลัง มีป้ายบอกทางเขียนว่า ห้องคลัง แต่เราไม่รู้
ห้องคลัง คือ จุดจดทะเบียน แล้วอยู่ตรงไหนของห้องคลัง เลยต้องถามเจ้าหน้าที่”

7.6 ปัญหา

ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในบริการในปัจจุบันแล้ว แต่มีปัญหาเกี่ยวกับความไม่รู้
ขั้นตอน เอกสารที่ใช้ประกอบ ที่อาจจะมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง เอกสารประกอบจำนวนมาก
การจ่ายเงินค่าธรรมเนียมที่รับเฉพาะเงินสด การจดทะเบียนพาณิชย์บางประเภทที่ต้องไปดำเนินเรื่อง
ต่อที่สาธารณสุข การเดินทางและที่จอดรถที่สร้างความลำบากให้กับผู้รับบริการ ดงบทสัมภาษณ์ของ
ผู้รับบริการ ดังนี้

“เราไม่รู้ขั้นตอน ก็เลยเอาเอกสารไปไม่ครบ ขาดรูปประกอบ ทำให้ต้อง
กลับไปเอาเอกสารเพิ่มเติม”

“ตอนแรกเราไม่รู้ข้อมูลว่า การจดทะเบียนต้องไปยื่นจดที่เทศบาล ต้องหาข้อมูลจากใน google เลยรู้สึกว่าเป็นเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ต่างๆ ยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร”

“เอกสารที่ใช้ประกอบการจดทะเบียน ค่อนข้างใช้หลายอย่าง ซึ่งปัจจุบันสามารถเก็บข้อมูลในระบบได้แล้ว อยากให้ปรับเป็นการรับเอกสารเป็นไฟล์แทนแบบกระดาษ”

“ต้องไปจดทะเบียนที่เทศบาลอย่างเดียวเลย ซึ่งเราเดินทางเปลืองมากที่จ่อรถไม่เพียงพอ ต้องไปจ่อรถที่ฝั่งตรงข้ามเทศบาล ซึ่งต้องเสียเงินค่าที่จ่อรถ”

“สถานที่ตั้งของเทศบาลอยู่ในโซนรถติด บางช่วงเวลาติดหนักเหมือนกันนะกว่าจะเข้าถึงตัวเทศบาล และหาที่จ่อรถยาก ขนาดจ่ายเงินบางที่ยังไม่มีที่จ่อต้องวนออกไปหาใหม่”

“หลังจากจดทะเบียนพาณิชย์ที่เทศบาลเสร็จ ผมต่อไปยื่นเรื่องต่อที่สาธารณสุข ซึ่งน่าจะจัดให้มีการจดทะเบียนได้ในพื้นที่เดียวกันไปเลย จะได้ง่ายกับผู้เข้ารับบริการมากขึ้น”

7.7 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะว่า เทศบาลควร เพิ่มช่องทางในการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยให้มีในรูปแบบออนไลน์ ลดการใช้กระดาษ มีการโอนจ่ายค่าธรรมเนียม มีช่องการให้ข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์

“อยากให้เพิ่มช่องทางการจดผ่านทาง Website ได้ด้วย จะได้ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับบริการ ไม่ต้องเดินทางไปเทศบาล”

“เอกสารต่างๆ ที่ใช้ประกอบการจดทะเบียน อยากให้เป็นแบบ Soft file จะได้ไม่ต้องถ่ายเอกสาร เปลืองทรัพยากร”

“การจ่ายค่าธรรมเนียม อยากให้เพิ่มวิธีการสแกนจ่ายเงินได้ เพราะบางครั้ง
ผู้เข้ารับบริการไม่ได้พกเงินสด”

“อยากให้มีการให้ความรู้ หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมไปยังร้านค้า กรณีที่มี
ข่าวสารใหม่ๆ ที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง”

“ของเราเป็นธุรกิจอัญมณี มีหลักเกณฑ์ เจื่อนไซ เอกสารการจดทะเบียน
ต่างจากธุรกิจอื่นๆ อยากให้มีการให้ข้อมูล วิธีการจดทะเบียนเพิ่มเติม”

**3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน
เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2566**

การศึกษาความพึงพอใจของโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
คุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ นำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น
7 ส่วน คือ 1) ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล 2) การใช้บริการ 3) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ
ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์
สุขภาพ 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
คุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอน
การให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5) ปัญหาและข้อเสนอแนะ 6) การทดสอบสมมติฐาน และ 7) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ
โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษา
เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำบลที่พักอาศัย มีรายละเอียด
ดังนี้

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 87.00 และเพศชาย
คิดเป็นร้อยละ 13.00 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 63.20 ปี โดยมีอายุระหว่าง
56 – 70 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 27 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.30 และ 71 ปีขึ้นไป
คิดเป็นร้อยละ 8.30 (ตารางที่ 38)

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน
เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามเพศและอายุ

(n=108)

เพศและอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	14	13.00
หญิง	94	87.00
รวม	108	100.00
อายุ (ปี)		
27 - 55 ปี	10	9.30
56 - 70 ปี	89	82.40
71 ปีขึ้นไป	9	8.30
รวม	108	100.00

อายุต่ำสุด 27 ปี อายุสูงสุด 74 ปี อายุเฉลี่ย 63.20 ปี

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.90 และระดับมัธยมศึกษา และไม่ได้จบการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.80 เท่ากัน (ตารางที่ 39)

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=108)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้จบการศึกษา	16	14.80
ประถมศึกษา	29	26.90
มัธยมศึกษา	16	14.80
ปวช./ปวส.	13	12.00
ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	31.50
รวม	108	100.00

1.3 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมาเป็นแม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษีณ คิดเป็นร้อยละ 25.90 และรับจ้าง/แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 19.40 (ตารางที่ 40)

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามอาชีพ

(n=108)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	2.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	48.10
พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	4	3.70
รับจ้าง/แรงงาน	21	19.40
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษีณ	28	25.90
รวม	108	100.00

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.30 และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.70 (ตารางที่ 41)

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n=108)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	9	8.30
ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	16.70
5,000 - 15,000 บาท	36	33.30
15,001 - 30,000 บาท	40	37.00
30,001 ขึ้นไป	5	4.60
รวม	108	100.00

1.5 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่ในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือตำบลบางตลาด คิดเป็นร้อยละ 30.60 และตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 19.40 (ตารางที่ 42)

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=108)

ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำบลปากเกร็ด	8	7.40
ตำบลบางพูด	41	38.00
ตำบลบ้านใหม่	21	19.40
ตำบลบางตลาด	33	30.60
ตำบลคลองเกลือ	5	4.60
รวม	108	100.00

ส่วนที่ 2 การใช้บริการ

2.1 จำนวนครั้ง ในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
คุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการเข้าร่วมโครงการฯ
จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 73.10 รองลงมาคือจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.90 (ตารางที่ 43)

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามจำนวนครั้งในการเข้าร่วมโครงการฯ

(n=108)

จำนวนครั้งในการเข้าร่วมโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	79	73.10
2 ครั้ง	29	26.90
รวม	108	100.00

2.2 ระยะเวลา ในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
คุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 6 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70.40 รองลงมาคือจำนวน 7 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 16.70 และ 5 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 12.00 (ตารางที่ 44)

ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯ

(n=108)

ระยะเวลา ในการเข้าร่วมโครงการฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5 ชั่วโมง	13	12.00
6 ชั่วโมง	76	70.40
7 ชั่วโมง	18	16.70
8 ชั่วโมง	1	0.90
รวม	108	100.00

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการ ให้บริการโครงการส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 99.10 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 0.90 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากผู้นำ ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 69.40 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 50.90 และเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 19.40 (ตารางที่ 45)

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล

(n=108)

สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	1	0.90
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล	107	99.10
รวม	108	100.00
<u>เจ้าหน้าที่ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	53	49.10
เคยได้รับข่าวสาร	55	50.90
รวม	108	100.00
<u>เพื่อน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	87	80.60
เคยได้รับข่าวสาร	21	19.40
รวม	108	100.00
<u>ครอบครัว/ญาติ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	103	95.40
เคยได้รับข่าวสาร	5	4.60
รวม	108	100.00
<u>ผู้นำชุมชน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	33	30.60
เคยได้รับข่าวสาร	75	69.40
รวม	108	100.00

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.30 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 66.70 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ ได้รับข่าวสารจาก ป้าย/ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 16.70 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของชุมชน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และได้รับข่าวสารจาก call center 1132 และ อื่นๆ โดยระบุว่าเป็นไลน์เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 0.90 เท่ากัน (ตารางที่ 46)

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

(n=108)

สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	72	66.70
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	36	33.30
รวม	108	100.00
เว็บไซต์ของเทศบาล		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	108	100.00
รวม	108	100.00
แผ่นพับของเทศบาล		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	108	100.00
รวม	108	100.00
ป้าย/ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของในชุมชน		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	90	83.30
เคยได้รับข่าวสาร	18	16.70
รวม	108	100.00

ตารางที่ 46 (ต่อ)

(n=108)		
สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>call center 1132</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	107	99.10
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.90
รวม	108	100.00
<u>การประชุมสัมมนา/เสด็จตามสายของชุมชน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	92	85.20
เคยได้รับข่าวสาร	16	14.80
รวม	108	100.00
<u>อื่นๆ (ไลน์ของเทศบาล)</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	107	99.10
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.90
รวม	108	100.00

3.2 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.93 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 5 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 7 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 99.10 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.90 (ตารางที่ 47)

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

(n=108)

ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปานกลาง (4.21 – 5.60 คะแนน)	1	0.90
มาก (5.61-7.00 คะแนน)	107	99.10
รวม	108	100.00

คะแนนต่ำสุด 5 คะแนน สูงสุด 7 คะแนน $\bar{x} = 6.93$ S.D. = 0.297

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพมีระดับการรับรู้ ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้รับบริการมีการรับรู้ที่ เทศบาลนครปากเกร็ดมีการดำเนินการ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ รับรู้ว่าการฯ เป็นโครงการที่จัดบริการให้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วม โครงการ รับรู้ว่าการฯ เป็นโครงการที่ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงาน และพัฒนาเครือข่าย คุ้มครองผู้บริโภคให้มีความรู้ และดำเนินกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้ อย่างเป็นรูปธรรม รับรู้ว่าการฯ มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะการดำเนินงาน เฝ้าระวังความปลอดภัยด้านอาหาร ให้แก่เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค และรับรู้ว่าการฯ กระตุ้นให้ประชาชน และเครือข่ายคุ้มครอง ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังความปลอดภัยของอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 1.00 เท่ากัน รองลงมาคือ รับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีแกนนำเครือข่ายในพื้นที่ ทั้ง 5 ตำบล ของเทศบาลนครปากเกร็ดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99 และรับรู้ว่าการคุ้มครองผู้บริโภค กองสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการ ดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94 (ตารางที่ 48)

ตารางที่ 48 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ

(n=108)

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ		รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับการรับรู้
1.	ท่านรับรู้ว่าการที่เทศบาลนครปากเกร็ดมีการดำเนินการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	108 (100.00)	0 (0.00)	1.00	.000	มาก
2.	ท่านรับรู้ว่างานคู่ครองผู้บริโภค กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	101 (93.50)	7 (6.50)	.94	.247	มาก
3.	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นโครงการที่จัดบริการให้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมโครงการ	108 (100.00)	0 (0.00)	1.00	.000	มาก
4.	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นโครงการที่ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงาน และพัฒนาเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคให้มีความรู้ และดำเนินกิจกรรมด้านการคู่ครองผู้บริโภคได้อย่างเป็นรูปธรรม	108 (100.00)	0 (0.00)	1.00	.000	มาก
5.	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะการดำเนินงาน เผื่อระวังความปลอดภัยด้านอาหาร ให้แก่เครือข่ายคู่ครองผู้บริโภค	108 (100.00)	0 (0.00)	1.00	.000	มาก

ตารางที่ 48 (ต่อ)

(n=108)

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการ ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ		รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับ การรับรู้
6.	ท่านรับรู้ว่าโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ กระตุ้นให้ประชาชนและเครือข่าย คุ่มครองผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังความปลอดภัย ของอาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน	108 (100.00)	0 (0.00)	1.00	.000	มาก
7.	ท่านรับรู้ว่าโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีแกนนำเครือข่ายในพื้นที่ ทั้ง 5 ตำบล ของเทศบาลนครปากเกร็ด	107 (99.10)	1 (0.90)	.99	.096	มาก
รวม				.99	.049	มาก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน
เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในช่วงร้อยละ 93.60 – 96.60 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์ การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 (ตารางที่ 49)

ตารางที่ 49 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
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.76	.431	95.25	5

5.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือกำหนดวันดำเนินกิจกรรม ประสานงานสถานที่เข้าตรวจได้อย่างเหมาะสม และมีการตรวจเฝ้าระวังความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน รายตำบล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 เท่ากัน รองลงมาคือ มีการประชุมเครือข่ายเพื่อวางแผนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และมีการสำรวจข้อมูลก่อนจัดทำโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ตารางที่ 50)

ตารางที่ 50 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(n=108)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการสำรวจข้อมูลก่อนจัดทำโครงการ	74 (68.50)	33 (30.60)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.68	.490	มากที่สุด
2. การประสานงานเครือข่ายสำรวจสถานประกอบการในชุมชน	70 (64.80)	37 (34.30)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64	.502	มากที่สุด
3. มีการประชุมเครือข่ายเพื่อวางแผนการดำเนินงาน	78 (72.20)	29 (26.90)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71	.475	มากที่สุด
4. กำหนดวันดำเนินกิจกรรมประสานงานสถานที่เข้าตรวจได้อย่างเหมาะสม	78 (72.20)	30 (27.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72	.450	มากที่สุด
5. มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	72 (66.70)	36 (33.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.67	.474	มากที่สุด
6. มีการตรวจเฝ้าระวังความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน รายตำบล	79 (73.10)	28 (25.90)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72	.470	มากที่สุด
7. มีการสรุปและประเมินผลโครงการ	72 (66.70)	35 (32.40)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66	.496	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.68	.478	มากที่สุด

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการจัดอบรม ดำเนินใน 5 ตำบลในพื้นที่เขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ ช่องทางการจัดกิจกรรมตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการได้อย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เท่ากัน (ตารางที่ 51)

ตารางที่ 51 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

(n=108)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านช่องทางการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ช่องทางการจัดอบรม ดำเนินใน 5 ตำบลในพื้นที่เขตเทศบาล	84 (77.80)	22 (20.40)	2 (1.90)	4 (1.20)	0 (0.00)	4.76	.471	มากที่สุด
2. ช่องทางการจัดกิจกรรมตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการได้อย่างครบถ้วน	82 (75.90)	25 (23.10)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75	.456	มากที่สุด
3. ช่องทางการในการดำเนินกิจกรรมมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก	76 (70.40)	32 (29.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	.459	มากที่สุด

ตารางที่ 51 (ต่อ)

(n=108)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านช่องทางการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. ช่องทางการในการดำเนินกิจกรรมทำให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว	81 (75.00)	25 (23.10)	2 (1.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73	.485	มากที่สุด
5. มีการส่งหนังสือเชิญกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการ	80 (74.10)	26 (24.10)	2 (1.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72	.490	มากที่สุด
6. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล	82 (75.90)	24 (22.20)	2 (1.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74	.481	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.73	.474	มากที่สุด

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุขภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการดำเนินโครงการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เท่ากัน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ตารางที่ 52)

ตารางที่ 52 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n=108)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและสุขภาพเรียบร้อย	90 (83.30)	18 (16.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.374	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	85 (78.70)	23 (21.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79	.411	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้น ในการดำเนินโครงการ	90 (83.30)	18 (16.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.374	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	89 (82.40)	19 (17.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.383	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างได้เหมาะสม	86 (79.60)	22 (20.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.405	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี	87 (80.60)	21 (19.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.398	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้ตามระยะเวลาที่ตั้งไว้	84 (77.80)	24 (22.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78	.418	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.81	.389	มากที่สุด

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคຸ້ມครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ มีการจัดเอกสารประกอบการอบรมอย่างเพียงพอ และเอกสารประกอบการอบรมชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และสถานที่จัดกิจกรรม มีความสะดวกต่อการเดินทางมาเข้าร่วมกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เท่ากัน (ตารางที่ 53)

ตารางที่ 53 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคຸ້ມครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=108)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย	93 (86.10)	15 (13.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.347	มากที่สุด
2. สถานที่จัดกิจกรรม มีความสะดวกต่อการเดินทางมาเข้าร่วมกิจกรรม	88 (81.50)	20 (18.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.390	มากที่สุด
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง จุดลงทะเบียน/ป้ายประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน	86 (79.60)	22 (20.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.405	มากที่สุด

ตารางที่ 53 (ต่อ)

(n=108)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. มีการจัดเอกสารประกอบการอบรมอย่างเพียงพอ	90 (83.30)	18 (16.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.374	มากที่สุด
5. เอกสารประกอบการอบรมชัดเจน และเข้าใจง่าย	91 (84.30)	16 (14.80)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.399	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.83	.383	มากที่สุด

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
 คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ตารางที่ 54 ปัญหาของโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
 ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ไม่มีการสำรวจชุมชนก่อนจัดทำโครงการ	1
- จัดกิจกรรมแบบยืดเยื้อ ใช้เวลาทั้งวัน	8
- คนในชุมชนยังไม่ได้ให้ความสำคัญมากเท่าที่ควร เพราะทุกคนต้องทำงาน คงไม่มีเวลาใส่ใจมากโดยเฉพาะเรื่องอาหารการกิน	3
- การเดินทาง ไม่มีรถรับส่งมาร่วมกิจกรรม	1

ตารางที่ 55 ข้อเสนอแนะของโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- อยากให้จัดกิจกรรมถี่ขึ้นเพื่อทบทวน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	4
- อยากให้เจ้าหน้าที่เข้ามาให้ความรู้ในชุมชนมากขึ้นเพราะอสม. มีจำนวนน้อยไม่สามารถกระจายข้อมูลได้ทั่วถึง	3
- กิจกรรมต่อครั้งควรจัดแค่ครึ่งวัน	1
- อยากให้มีการทำเอกสารแผ่นพับแจกคนในชุมชนเกี่ยวกับความปลอดภัยทางอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	1

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แตกต่างกัน

1.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แตกต่างกัน

ตารางที่ 56 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามเพศ

(n=108)

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	14	4.58	.394	-1.406	.163
	หญิง	94	4.70	.279		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ชาย	14	4.57	.489	-1.410	.180
	หญิง	94	4.76	.262		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	14	4.88	.167	1.287	.201
	หญิง	94	4.80	.222		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	14	4.84	.238	.266	.791
	หญิง	94	4.83	.226		
5. ภาพรวม	ชาย	14	4.72	.141	-1.097	.275
	หญิง	94	4.77	.147		

จากตารางที่ 56 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 57 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามอายุ

(n=108)

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	27 - 55 ปี	10	4.70	.340	.029	.971
	56 - 70 ปี	89	4.69	.298		
	71 ปีขึ้นไป	9	4.67	.267		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	27 - 55 ปี	10	4.67	.299	.337	.715
	56 - 70 ปี	89	4.74	.315		
	71 ปีขึ้นไป	9	4.73	.200		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	27 - 55 ปี	10	4.84	.142	.723	.488
	56 - 70 ปี	89	4.81	.222		
	71 ปีขึ้นไป	9	4.73	.231		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	27 - 55 ปี	10	4.82	.175	.084	.919
	56 - 70 ปี	89	4.83	.231		
	71 ปีขึ้นไป	9	4.80	.245		
5. ภาพรวม	27 - 55 ปี	10	4.77	.146	.291	.748
	56 - 70 ปี	89	4.76	.149		
	71 ปีขึ้นไป	9	4.72	.129		

จากตารางที่ 57 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 58 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=108)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ไม่จบการศึกษา	16	4.705	.283	.471	.757
	ประถมศึกษา	29	4.64	.297		
	มัธยมศึกษา	16	4.73	.255		
	ปวช./ปวส.	13	4.75	.255		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	4.67	.340		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ไม่จบการศึกษา	16	4.76	.303	.515	.725
	ประถมศึกษา	29	4.74	.298		
	มัธยมศึกษา	16	4.75	.225		
	ปวช./ปวส.	13	4.82	.238		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	4.68	.366		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ไม่จบการศึกษา	16	4.73	.290	.739	.532
	ประถมศึกษา	29	4.79	.208		
	มัธยมศึกษา	16	4.82	.199		
	ปวช./ปวส.	13	4.82	.234		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	4.84	.187		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่จบการศึกษา	16	4.80	.253	1.050	.385
	ประถมศึกษา	29	4.86	.220		
	มัธยมศึกษา	16	4.85	.155		
	ปวช./ปวส.	13	4.91	.132		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	4.78	.269		
5. ภาพรวม	ไม่จบการศึกษา	16	4.74	.165	1.031	.395
	ประถมศึกษา	29	4.75	.146		
	มัธยมศึกษา	16	4.79	.128		
	ปวช./ปวส.	13	4.82	.137		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	4.74	.149		

จากตารางที่ 58 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร้านอาหาร

ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 59 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามอาชีพ

(n=108)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	4.67	.165	1.029	.369
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	4.74	.244		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	4	4.64	.444		
	รับจ้าง/แรงงาน	21	4.69	.284		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	4.60	.373		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	4.80	.200	.200	.938
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	4.75	.329		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	4	4.75	.191		
	รับจ้าง/แรงงาน	21	4.69	.320		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	4.74	.278		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	4.90	.165	.566	.688
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	4.81	.209		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	4	4.93	.082		
	รับจ้าง/แรงงาน	21	4.80	.245		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	4.78	.228		

ตารางที่ 59 (ต่อ)

(n=108)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	4.87	.231	.362	.835
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	4.81	.225		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	4	4.75	.191		
	รับจ้าง/แรงงาน	21	4.87	.213		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	4.84	.250		
5. ภาพรวม	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	4.81	.151	.560	.692
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	4.77	.146		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	4	4.76	.118		
	รับจ้าง/แรงงาน	21	4.62	.149		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	4.73	.152		

จากตารางที่ 59 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 60 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามรายได้

(n=108)

ความพึงพอใจ	รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ไม่มีรายได้	9	4.51	.398	.931	.449
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.71	.281		
	5,001-15,000 บาท	36	4.68	.296		
	15,001-30,000 บาท	40	4.71	.287		
	30,001 บาทขึ้นไป	5	4.71	.226		

ตารางที่ 60 (ต่อ)

(n=108)

ความพึงพอใจ	รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ไม่มีรายได้	9	4.78	.233	.654	.625
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.77	.309		
	5,001-15,000 บาท	36	4.78	.261		
	15,001-30,000 บาท	40	4.67	.350		
	30,001 บาทขึ้นไป	5	4.72	.335		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ไม่มีรายได้	9	4.87	.112	1.574	.187
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.78	.236		
	5,001-15,000 บาท	36	4.75	.241		
	15,001-30,000 บาท	40	4.84	.203		
	30,001 บาทขึ้นไป	5	4.94	.128		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่มีรายได้	9	4.76	.343	.997	.413
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.89	.171		
	5,001-15,000 บาท	36	4.84	.223		
	15,001-30,000 บาท	40	4.80	.224		
	30,001 บาทขึ้นไป	5	4.92	.179		
5. ภาพรวม	ไม่มีรายได้	9	4.73	.118	.355	.840
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.77	.149		
	5,001-15,000 บาท	36	4.76	.162		
	15,001-30,000 บาท	40	4.76	.140		
	30,001 บาทขึ้นไป	5	4.82	.146		

จากตารางที่ 60 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 61 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=108)

ความพึงพอใจ	ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	8	4.88	.208	1.564	.190
	ต.บางพูด	41	4.71	.256		
	ต.บ้านใหม่	21	4.60	.340		
	ต.บางตลาด	33	4.65	.331		
	ต.คลองเกลือ	5	4.74	.186		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	8	4.83	.225	3.029	.021*
	ต.บางพูด	41	4.84	.237		
	ต.บ้านใหม่	21	4.70	.280		
	ต.บางตลาด	33	4.63	.367		
	ต.คลองเกลือ	5	4.56	.297		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	8	4.94	.106	1.971	.105
	ต.บางพูด	41	4.81	.225		
	ต.บ้านใหม่	21	4.71	.267		
	ต.บางตลาด	33	4.82	.175		
	ต.คลองเกลือ	5	4.86	.202		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต.ปากเกร็ด	8	4.98	.071	2.284	.065
	ต.บางพูด	41	4.85	.173		
	ต.บ้านใหม่	21	4.73	.299		
	ต.บางตลาด	33	4.81	.242		
	ต.คลองเกลือ	5	4.92	.179		
5. ภาพรวม	ต.ปากเกร็ด	8	4.89	.093	5.065	.001**
	ต.บางพูด	41	4.80	.131		
	ต.บ้านใหม่	21	4.68	.169		
	ต.บางตลาด	33	4.72	.129		
	ต.คลองเกลือ	5	4.76	.126		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 61 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ และภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบ ความแตกต่างของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 62

ตารางที่ 62 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=108)

ตำบลที่พักอาศัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ตำบลที่พักอาศัย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ด้านช่องทางการให้บริการ							
(1) ต.ปากเกร็ด	4.83	.225	-				
(2) ต.บางพูด	4.84	.237		-		*	*
(3) ต.บ้านใหม่	4.70	.280			-		
(4) ต.บางตลาด	4.63	.367				-	
(5) ต.คลองเกลือ	4.56	.297					-
ภาพรวม							
(1) ต.ปากเกร็ด	4.89	.093	-		*	*	
(2) ต.บางพูด	4.80	.131		-	*	*	
(3) ต.บ้านใหม่	4.68	.169			-		
(4) ต.บางตลาด	4.72	.129				-	
(5) ต.คลองเกลือ	4.76	.126					-

จากตารางที่ 62 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางพูด (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และตำบลคลองเกลือ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ด้านภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.89) และตำบลบางพูด (ค่าเฉลี่ย) มีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.72) และตำบลคลองเกลือ (ค่าเฉลี่ย 4.76)

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

2.1 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 63 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

(n=108)

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1 ครั้ง	79	4.69	.293	.114	.910
	2 ครั้ง	29	4.68	.312		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	1 ครั้ง	79	4.73	.312	-.057	.955
	2 ครั้ง	29	4.74	.288		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1 ครั้ง	79	4.81	.215	-.130	.897
	2 ครั้ง	29	4.81	.226		

ตารางที่ 63 (ต่อ)

(n=108)

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1 ครั้ง	79	4.84	.216	.965	.337
	2 ครั้ง	29	4.79	.253		
5. ภาพรวม	1 ครั้ง	79	4.76	.148	.295	.768
	2 ครั้ง	29	4.75	.144		

จากตารางที่ 63 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.2 ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 64 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระยะเวลาการมาใช้บริการ

(n=108)

ความพึงพอใจ	ระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5 ชั่วโมง	13	4.64	.389	.378	.686
	6 ชั่วโมง	76	4.68	.282		
	7-8 ชั่วโมง	19	4.73	.293		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	5 ชั่วโมง	13	4.80	.253	1.032	.360
	6 ชั่วโมง	16	4.71	.293		
	7-8 ชั่วโมง	19	4.80	.371		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5 ชั่วโมง	13	4.74	.153	1.571	.213
	6 ชั่วโมง	16	4.81	.233		
	7-8 ชั่วโมง	19	4.87	.171		

ตารางที่ 64 (ต่อ)

(n=108)

ความพึงพอใจ	ระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5 ชั่วโมง	13	4.75	.296	1.125	.329
	6 ชั่วโมง	16	4.85	.204		
	7-8 ชั่วโมง	19	4.80	.258		
5. ภาพรวม	5 ชั่วโมง	13	4.73	.150	1.176	.312
	6 ชั่วโมง	16	4.76	.147		
	7-8 ชั่วโมง	19	4.80	.139		

จากตารางที่ 64 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 65 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

(n=108)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ปานกลาง (4.21 – 5.60)	1	4.86		.337	.563
	มาก (5.61 – 7.00)	107	4.68	.298		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ปานกลาง (4.21 – 5.60)	1	4.40		1.227	.270
	มาก (5.61 – 7.00)	107	4.74	.304		

ตารางที่ 65 (ต่อ)

(n=108)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ปานกลาง (4.21 – 5.60)	1	4.57		1.207	.274
	มาก (5.61 - 7.00)	107	4.81	.217		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ปานกลาง (4.21 – 5.60)	1	5.00		.583	.447
	มาก (5.61 - 7.00)	107	4.83	.227		
5. ภาพรวม	ปานกลาง (4.21 – 5.60)	1	4.64		.676	.413
	มาก (5.61 - 7.00)	107	4.76	.147		

จากตารางที่ 65 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 66)

ตารางที่ 66 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ				
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล					
- เพศ	X	X	X	X	X
- อายุ	X	X	X	X	X
- ระดับการศึกษา	X	X	X	X	X
- อาชีพ	X	X	X	X	X
- รายได้	X	X	X	X	X
- ตำบลที่พักอาศัย	X	*	X	X	**

ตารางที่ 66 (ต่อ)

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
	การมาใช้บริการ				
- จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	X	X	X	X	X
- ระยะเวลาที่ใช้บริการ	X	X	X	X	X
การรับรู้ข่าวสาร	X	X	X	X	X

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนที่ 7 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพซึ่งปรากฏผลการวิจัยดังนี้

7.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในส่วนของการมีการอบรมให้ความรู้ เพื่อให้คนที่ผ่านการอบรมได้รับความรู้ เอกสารต่างๆ แล้วนำกลับไปถ่ายทอดกับคนในชุมชน โดยเป็นกระบวนการที่เสร็จภายในวันเดียว ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ผมได้รับเชิญให้ไปอบรม ผมก็ไป ก็ถือว่าดีนะ เขาเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เรามีเอกสารข้อมูลมาแจก ส่วนใหญ่คนที่มาก็เป็นผู้นำ เป็นอสม. เป็นส่วนใหญ่เรารับเรื่องไปกระบวนการต่อไปเราก็ไปเผยแพร่ต่อกับคนอื่นๆในชุมชน”

“กิจกรรมของเขาก็เป็นการอบรมให้ความรู้ นั่นแหละ ก็ดีนะคะ ได้รับความรู้ดี ขึ้นตอนเค้าไม่ได้มีอะไรยุ่งยาก อบรมเสร็จเราก็แคไปประชาสัมพันธ์ต่อผ่านบอร์ด ประชาสัมพันธ์ของหมู่บ้าน แล้วก็แจ้งผ่านทางไลน์กลุ่ม”

“ขั้นตอนของเขาเท่าที่เห็น ก็มีให้ความรู้กับคนในชุมชนผ่านทาง อสม. ที่เราได้ส่งไปเข้าร่วมทำกิจกรรมของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ แล้วเขาก็ได้นำข้อมูลที่ได้มา แจ้งต่อผู้ประกอบการในพื้นที่ เพื่อให้รับทราบ และตระหนักถึงความสำคัญด้านความปลอดภัยอะไรประมาณนี้ ก็ถือว่าดีนะถือว่าได้ กระตุ้นเตือนกัน”

ขั้นตอนในการดำเนินโครงการจะมีผู้นำชุมชนเป็นตัวกลางในการประสานร่วมกับอสม. ทั้งในส่วน ของขั้นตอนการประสานเครือข่าย ประสานงานในเข้าอบรม ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ผู้นำชุมชนเขาประสานป่ามา ให้ไปร่วมโครงการของทางเทศบาล หลังจาก ได้เข้าร่วมแล้วป่าก็ไปประชาสัมพันธ์ผ่าน กลุ่ม อสม. เพื่อไปให้ความรู้แก่ชาวบ้าน และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเสียงตามสายของชุมชนด้วย”

“หลักๆ เค้าก็ให้ อสม. นี้แหละเป็นคนกลางในการทำงาน กับชาวบ้าน ป่า ไปอบรมมาเอง ก่อนไปคือผู้นำเป็นคนเรียกไปประชุมก่อน เขาก็ให้ข้อมูลเราก่อนจะ ไปร่วมกิจกรรม พอเราไปร่วมอบรมมาเราก็มาบอกต่อคนอื่น ๆ”

“ปกติผู้นำกับอสม. ก็จะเป็นตัวกลางระหว่างเทศบาลกับชาวบ้านอยู่แล้ว เวลาเทศบาลมีกิจกรรมอะไรเราก็ต้องดำเนินการตามขั้นตอนของเขาต้องประสานใน ชุมชน”

แต่ยังมีผู้รับบริการบางรายที่ยังอาจจะไม่รู้ขั้นตอนดำเนินงานของโครงการส่งเสริมและ สนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แต่เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำชุมชน ให้เข้าร่วมโครงการ ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ไม่เห็นเค้ามาสำรวจหรืออบรมความปลอดภัยเกี่ยวผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพในชุมชนมาก่อนเลย เขาให้เราไปเข้าโครงการ อบรมให้ความรู้ แต่พอได้ไปเข้าร่วมกิจกรรมแล้ว ทีม อสม.ของเราได้ไปให้ความรู้กับทางผู้ประกอบการร้านค้าต่างๆ ในชุมชน”

“ไม่รู้เลยว่ามี การสำรวจก่อนจัดทำกิจกรรมรีเปลา แต่มีการเรียกประชุม เพื่อวางแผนการดำเนินงาน หรือให้ความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ ป้าแค้ได้รับแจ้งข่าวจากผู้นำชุมชนให้ไปเข้าร่วมกิจกรรม”

7.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าช่องทางให้บริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ช่องทางของเค้าคือการอบรมให้ความรู้ ป้าก็ได้ติดขัดอะไร ก็สะดวกนี้ มาประชุมที่เทศบาล ใช้เวลาประมาณ 1 วัน แล้วเรื่องนี้ก็เป็นประโยชน์มันดีกับตัวเรา กับคนในชุมชนของเรา”

“อย่างที่บอกว่าผมได้รับการประสานเข้ามา ปกติเขาก็เชิญเข้าร่วมประชุม เข้าอบรม หรือประชาสัมพันธ์อะไรมาทางผมอยู่แล้ว ผมก็มองว่ามันเป็นช่องทางที่ผมสะดวกดี แล้วโครงการนี้ก็ดีด้วย”

“การดำเนินกิจกรรมมีความสะดวก รวดเร็วดี เค้าเชิญมาอบรม ถ้าไม่ติดอะไรเราก็มารวมที่เทศบาลก็ได้ลำบากอะไร”

“ช่องทางการอบรมมันก็เหมาะสมนะ การดำเนินกิจกรรมถือว่าตอบโจทย์ เพราะคนในชุมชนส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านไม่ค่อยมีความรู้ และไม่ค่อยใส่ใจเรื่องพวกนี้”

“ดีค่ะ ไม่ติดขัดอะไร มันก็แค่การอบรม นั่งฟังเราก็ได้ความรู้ แล้วมันเป็น เรื่องที่เราต้องระวังเหมือนกัน เดียวนี้มันอันตรายไปหมด จะกินจะใช้อะไรต้องดูให้ดี แล้วช่องทางดำเนินกิจกรรมถือว่าทำได้รวดเร็วกระชับดี กับเวลาที่มี”

โดยช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ ส่วนใหญ่เทศบาลจะจัดทำในรูปแบบของจดหมาย และการส่งข้อมูลผ่านไลน์กลุ่มของเทศบาลกับผู้นำชุมชน ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“การทำประชาสัมพันธ์ของเทศบาลก็ส่งเป็นจดหมายมาที่ผู้นำเลย แล้วก็ มีทางกลุ่มไลน์อีกทางด้วย ที่เขาไว้สื่อสารกัน ส่วนการดำเนินกิจกรรมมีความสะดวก รวดเร็วดี”

“ส่วนใหญ่ก็เป็นไลน์กลุ่ม มีเรื่องอะไรก็ส่งผ่านทางนั้นอยู่แล้ว เชิญประชุม เชิญอบรมร่วมงานอะไร บางทีเวลาไปเทศบาลเค้าก็ให้เป็นหนังสือเชิญมา โครงการ นี้ก็เหมือนกันก็แจ้จ๊กกันมาทางไลน์นี้แหละ”

“ไลน์มันเร็ว มันสะดวก เดียวนี้ทุกคนก็เล่นไลน์กัน แจ้จ๊กก็รับทราบพร้อม กันเราก็จะประสานต่อได้ง่าย ประสานต่อก็ทางไลน์เลย แอร์ต่อ บางคนที่ไม่ค่อยเล่น เราารู้เราก็โทร”

7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากเห็นว่า เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย พูดจาดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น สามารถตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ได้ดี ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“เจ้าหน้าที่ วิทยากรดีมาก แต่งกายสุภาพเรียบร้อยดี พูดจาดี บรรยายดี ทำให้คนเข้าร่วมมีความรู้ความเข้าใจ เขาให้ข้อมูล เหมาะสมกับเวลาที่ตั้งไว้”

“ทั้งเจ้าหน้าที่ ทั้งวิทยากร ทุกคนอะครึบ ดีมากเลย ยิ้มแย้มกันทุกคน ให้ความรู้เข้าใจง่าย สนุก ไม่น่าเบื่อ ทำให้เราได้ความรู้ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น”

“ดีมากเลย มีการแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน อธิบายข้อสงสัยให้เข้าใจมากขึ้นค่ะ วิทยากรมีความรู้ความเข้าใจดี คนที่ผ่านการอบรมก็เอาไปเสริมความเข้าใจให้กับคนในชุมชนได้”

“เจ้าหน้าที่ไม่ใช่แค่มีความรู้อย่างเดียวนะ เขายังกระตือรือร้นที่จะถ่ายทอดความรู้ให้ข้อมูลกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้วย แล้วมันก็เป็นไปตามเวลาที่เขาตั้งไว้ตั้งแต่แรก ทุกอย่างโอเคดี

“เจ้าหน้าที่ดี เค้าให้ข้อมูลที่ตีมีประโยชน์ สงสัยก็ถามก็ตอบชัดเจน พูดจาดี สุภาพ เป็นกันเองดีค่ะ”

“ปกติเจ้าหน้าที่เขาดีอยู่แล้ว มีความรู้กันทั้งนั้น แล้วก็อธิบายไปเรื่อยๆ คนเข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ เขาก็เข้าใจเรานะ ไม่ได้รีบเร่งอะไร”

แต่ยังมีผู้รับบริการบางรายที่เห็นว่าวิทยากร /เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูล ใช้คำพูดและเนื้อหาที่เป็นวิชาการมากเกินไปทำให้ผู้เข้าร่วมซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ เข้าใจข้อมูลได้ยาก และเมื่อมีการอบรมเป็นเวลานานทั้งวัน ยิ่งส่งผลให้ผู้เข้าร่วมเกิดการเหนื่อยล้า ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจดี ในการให้ข้อมูล แต่ทางผู้สูงอายุที่เข้าร่วม บางท่านอาจไม่ค่อยเข้าใจ เพราะเนื้อหาเข้าใจยาก แล้วมันอบรมทั้งวัน ใช้เวลาหลาย ชั่วโมงมันเหนื่อย มันงงไปหมด”

“เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจดี มีความอดทน แต่ข้อมูลที่ให้มันจะเข้าใจยากไปหน่อย แล้วส่วนใหญ่ก็เป็นผู้สูงอายุที่มาเข้าร่วมกิจกรรมด้วย บ้างอย่างเค้าอาจไม่เข้าใจ”

7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเพราะเห็นว่าสถานที่มีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถเดินทางได้สะดวก มีเอกสารการอบรมที่เพียงพอ ชัดเจน เข้าใจง่าย ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ก็สะดวกในการเดินทาง ไม่ได้ติดขัดอะไร เอกสารที่เขาแจกก็เพียงพอ สำหรับผู้เข้าร่วมการอบรม เนื้อหาต่างๆ ก็เข้าใจง่าย”

“เขาก็ตั้งโต๊ะลงทะเบียนอะไรไว้ ก็เดินไปที่โต๊ะลงทะเบียนก็มีเอกสารแจก ให้ ก็ดีมากๆ สะดวกเหมาะสมดีค่ะ”

“สะดวกดี อยู่ใกล้ๆ มาง่ายไม่ลำบาก เขาก็จัดสถานที่ที่เหมาะสมเป็น ระเบียบเรียบร้อยค่ะ แล้วก็เอกสารแจกให้ด้วย”

“สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมดี เอกสารที่ใช้ประกอบมีความชัดเจน และเข้าใจง่ายด้วย”

“ป่าเดินทางง่าย ป่าซีมอไซด์ไปได้เลย ไม่ไกล ยังไปไหนมาได้อยู่ ไม่ได้ลำบาก เทศบาลเขาก็จัดงานดี สะดวกดี คนเข้าร่วมก็ไม่ได้เยอะมากไม่ได้แออัดอะไร ดีทุกอย่างค่ะ”

แต่ยังมีผู้รับบริการบางรายที่แม้จะมีความพึงพอใจ แต่ยังเห็นว่าเอกสารที่แจกมีเนื้อหาที่เข้าใจยาก สำหรับผู้เข้าร่วม และอาหารว่าง อาหารกลางวันแจกให้ผู้เข้าร่วมกลับไม่ใช่อาหารเพื่อสุขภาพ ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“นี่มองว่าเอกสารที่เขาแจกเข้าใจยากไป โดยเฉพาะกับผู้เข้าร่วมที่เป็น ผู้สูงอายุ เขาควรทำแบบเข้าใจง่าย จะได้เอาไปถ่ายทอดได้แบบเข้าใจ อันนี้ถึงเราจะ เข้าใจ เราเอาไปถ่ายทอดก็ไมู้คนอื่นจะเข้าใจไหม ส่วนอันที่เราเองไม่เข้าใจเอาไป ถ่ายทอดก็ลำบาก ส่วนสถานที่จัดกิจกรรมก็มองว่าเหมาะสมดี”

“สถานที่ที่มีความเหมาะสมในการทำกิจกรรม แต่เรื่องของอาหารที่มีการใช้รับรองคนที่มาร่วมกิจกรรม กลับเป็นอาหารที่ย้อนแย้ง กับโครงการที่เน้นเรื่องความปลอดภัยทางสุขภาพ พวกกาแฟซอง 3 in 1 ที่มีไขมันทรานส์ และอาหารกลางวันที่ไม่ใช่อาหารเพื่อสุขภาพตรงนี้คิดว่าไม่ค่อยเหมาะสมนะ”

7.5 ปัญหา

ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในโครงการ และส่วนใหญ่ไม่ได้มีปัญหาเกี่ยวกับการเข้าร่วมโครงการ แต่มีบางรายที่มีปัญหาในการเผยแพร่ความรู้ให้กับชุมชน ทั้งในส่วนของผู้ส่งสารที่ไม่ได้มีความเข้าใจมากพอ และบางส่วนของผู้รับมีความรู้ความเข้าใจมากกว่า นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการอบรมที่ใช้เวลาทั้งวัน รวมถึงการไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุงแก้ไข คือ การไม่ได้ลงพื้นที่จริงของเทศบาล ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ที่เป็นปัญหามากๆ เลยก็คือคนในชุมชนส่วนใหญ่เป็นคนชนชั้นกลางขึ้นไป ซึ่งเค้าก็จะมั่งคั่งความรู้พวกนี้เค้าอยู่แล้ว บางครั้งเราไปให้ความรู้กับเค้าก็จะไม่ค่อยได้รับการตอบรับที่ดีเท่าที่ควร ไม่เหมือนชุมชนที่เป็นชาวบ้านทั่วไป”

“อบรมมาเราก็ไม่ได้มีความรู้อะไรขนาดนั้นหรอก ไปมาวันหนึ่ง เสียเวลาทั้งวัน แต่ก็ไม่ได้เข้าใจทั้งหมด พอป่วยก็ไม่ค่อยรู้เรื่องอะไรแล้วมันเหนื่อยแล้ว”

7.6 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะว่า เทศบาลฯ ควรมีการลงพื้นที่ให้ความรู้กับประชาชน พร้อมทั้งสำรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“อยากให้เทศบาลมาให้ความรู้ในชุมชนโดยตรง แล้วก็มาอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่อบรมให้ผู้นำ อสม. แล้วก็หายกันไป แล้วเราก็ไปต่อไม่ถูก นี่ก็ลืมไปแล้วด้วยว่าอบรมอะไรมา”

“การตรวจเฝ้าระวังความปลอดภัยทางด้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน ทางอสม.มีการให้ความรู้อยู่เป็นระยะๆ ซึ่งเราก็บอกว่าควรใช้ที่มีหยีห้อ

ที่มาตราฐาน มีอย.กำกับ รวมถึงวันเดือนปีที่ผลิต แต่เราอยากให้ทางเจ้าหน้าที่
เทศบาลเข้ามาให้ความรู้ในพื้นที่บ่อยๆ เพราะ อสม. ของเรามีคนจำนวนน้อย”

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

การศึกษาความพึงพอใจของกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ 1) ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล 2) การใช้บริการ 3) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ปัญหาและข้อเสนอนั้น 6) การทดสอบสมมติฐาน และ 7) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำบลที่พักอาศัย มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.75 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 49.64 ปี โดยมีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.75 และอายุระหว่าง 61 - 78 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 (ตารางที่ 67)

ตารางที่ 67 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศและอายุ

(n=400)

เพศและอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	187	46.75
หญิง	213	53.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 67 (ต่อ)

(n=400)

เพศและอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ (ปี)		
21 - 40 ปี	127	31.75
41 - 60 ปี	155	38.75
61 - 78 ปี	118	29.50
รวม	400	100.00

อายุต่ำสุด 21 ปี อายุสูงสุด 78 ปี อายุเฉลี่ย 49.64 ปี

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 6.25 (ตารางที่ 68)

ตารางที่ 68 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=400)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	40	10.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	6.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	40	10.00
อนุปริญญา/ปวส.	60	15.00
ปริญญาตรีและสูงกว่า	235	58.75
รวม	400	100.00

1.4 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.75 (ตารางที่ 69)

ตารางที่ 69 จำนวนและร้อยละของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ

(n=400)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	75	18.75
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	64	16.00
พนักงานห้างร้าน / บริษัทเอกชน	90	22.50
รับจ้าง / แรงงาน	48	12.00
เกษตรกร	1	0.25
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	121	30.25
อื่นๆ (ประธานชุมชน)	1	0.25
รวม	400	100.00

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.25 และต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 (ตารางที่ 70)

ตารางที่ 70 จำนวนและร้อยละของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n=400)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	26.00
5,000 - 15,000 บาท	34	8.50

ตารางที่ 70 (ต่อ)

(n=400)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,001 - 30,000 บาท	137	34.25
30,001 บาท ขึ้นไป	125	31.25
รวม	400	100.00

1.6 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่ในตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 27.25 รองลงมาอยู่ในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 22.00 และตำบลบางใหม่ คิดเป็นร้อยละ 20.00 (ตารางที่ 71)

ตารางที่ 71 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=400)

ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำบลปากเกร็ด	109	27.25
ตำบลบางพูด	88	22.00
ตำบลบ้านใหม่	80	20.00
ตำบลบางตลาด	75	18.75
ตำบลคลองเกลือ	48	12.00
รวม	400	100.00

ส่วนที่ 2 การมาใช้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 จำนวนครั้งที่รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาคือ รับบริการ 4 – 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.50 และรับบริการ 7 – 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.00 (ตารางที่ 72)

ตารางที่ 72 จำนวนและร้อยละของ ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

(n=400)

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 3 ครั้ง	235	58.75
4 - 6 ครั้ง	150	37.50
7 - 9 ครั้ง	8	2.00
10 ครั้ง ขึ้นไป	7	1.75
รวม	384	100.00

2.2 ระยะเวลาที่รับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาที่รับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งคือระหว่าง 11 - 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาคือ 1 - 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 31.75 และใช้เวลา 21 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 7.00 (ตารางที่ 73)

ตารางที่ 73 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

(n=400)

ระยะเวลาที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 10 นาที	127	31.75
11 - 20 นาที	245	61.25
21 - 30 นาที	28	7.00
รวม	400	100.00

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1 สื่อในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 64.75 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 35.25 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากประธานชุมชน/อสม. คิดเป็นร้อยละ 26.25 และได้รับข่าวสารจากครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 25.50 (ตารางที่ 74)

ตารางที่ 74 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล

(n=400)		
สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	141	35.25
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล	259	64.75
รวม	400	100.00
<u>เจ้าหน้าที่ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	238	59.50
เคยได้รับข่าวสาร	162	40.50
รวม	400	100.00
<u>เพื่อน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	342	85.50
เคยได้รับข่าวสาร	58	14.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 74 (ต่อ)

(n=400)		
สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>ครอบครัว/ญาติ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	298	74.50
เคยได้รับข่าวสาร	102	25.50
รวม	400	100.00
<u>ประธานชุมชน/อสม.</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	295	73.75
เคยได้รับข่าวสาร	105	26.25
รวม	400	100.00
<u>อื่นๆ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	400	100.00
เคยได้รับข่าวสาร	0	0
รวม	400	100.00

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.75 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 68.25 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ โดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 20.50 รองลงมาคือ อื่นๆ (ไลน์กลุ่มชุมชน ไลน์กลุ่มหมู่บ้าน เฟซบุ๊ก) คิดเป็นร้อยละ 15.00 และโปสเตอร์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 5.75 (ตารางที่ 75)

ตารางที่ 75 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง
สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/
สื่อเฉพาะกิจ

(n=400)		
สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	273	68.25
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	127	31.75
รวม	400	100.00
<u>จดหมาย/แผ่นพับของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	378	94.50
เคยได้รับข่าวสาร	22	5.50
รวม	400	100.00
<u>โปสเตอร์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	377	94.25
เคยได้รับข่าวสาร	23	5.75
รวม	400	100.00
<u>เว็บไซต์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	318	79.50
เคยได้รับข่าวสาร	82	20.50
รวม	400	100.00
<u>ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	381	95.25
เคยได้รับข่าวสาร	19	4.75
รวม	400	100.00
<u>รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	399	99.75
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 75 (ต่อ)

(n=400)		
สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	400	100.00
เคยได้รับข่าวสาร	0	0
รวม	400	100.00
<u>อื่นๆ (ไลน์กลุ่มชุมชน, ไลน์กลุ่มหมู่บ้าน, เฟซบุ๊ก)</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	340	85.00
เคยได้รับข่าวสาร	60	15.00
รวม	400	100.00

3.2 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 5.77 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 2 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 7 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.25 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.75 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.00 (ตารางที่ 76)

ตารางที่ 76 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง
สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

(n=400)		
ระดับการรับรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (0.00 – 2.33 คะแนน)	8	2.00
ปานกลาง (2.34 – 4.66 คะแนน)	79	19.75
มาก (4.67 – 7.00 คะแนน)	313	78.25
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 2 คะแนน สูงสุด 7 คะแนน $\bar{X} = 5.77$, S.D. = 1.475

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการรับรู้ที่เทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 1.00 รองลงมาคือ รับรู้ว่าการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะเป็นความรับผิดชอบของสำนักช่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.98 และรับรู้ที่สามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางสายด่วนเทศบาล 1132 ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.92 (ตารางที่ 77)

ตารางที่ 77 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

(n=400)

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด	รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับ
					การรับรู้
1. ท่านรับรู้ที่เทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	398 (99.50)	2 (0.50)	1.00	.071	มาก
2. ท่านรับรู้ว่าการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะเป็นความรับผิดชอบของสำนักช่าง	392 (98.00)	9 (2.00)	.98	.140	มาก
3. ท่านรับรู้ที่ท่านสามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ โดยกรอกแบบฟอร์มที่สำนักช่าง เทศบาลนครปากเกร็ด	333 (83.25)	67 (16.75)	.83	.374	มาก
4. ท่านรับรู้ที่ท่านสามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางสายด่วนเทศบาล 1132 ได้	368 (92.00)	32 (8.00)	.92	.272	มาก
5. ท่านรับรู้ว่าการแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางสายด่วนเทศบาล 1132 สามารถแจ้งได้ตลอด 24 ชั่วโมง	362 (90.50)	38 (9.50)	.91	.294	มาก

ตารางที่ 77 (ต่อ)

(n=400)

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรม ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาล นครปากเกร็ด	รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับ การรับรู้
6. ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้า ส่องสว่างสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์เทศบาล นครปากเกร็ด http://www.pakkretcity.go.th	238 (59.50)	162 (40.50)	.60	.492	ปาน กลาง
7. ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถติดตามผลการ ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทาง เว็บไซต์เทศบาลนครปากเกร็ด http://www.pakkretcity.go.th	215 (53.75)	185 (46.25)	.54	.499	ปานกลาง
รวม			.83	.306	มาก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

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 78)

ตารางที่ 78 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง
 สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด 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	4.81	.423	96.10	5

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ มีขั้นตอน ที่เหมาะสม ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ การให้บริการซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีขั้นตอนที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และระยะเวลาในการขอรับ บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีความเหมาะสม และการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้า ส่องสว่างสาธารณะ สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ตารางที่ 79)

ตารางที่ 79 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรม
 ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. การให้บริการซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ มีขั้นตอน ที่เหมาะสม ชัดเจน	331 (82.75)	69 (17.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.378	มากที่สุด

ตารางที่ 79 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีขั้นตอนที่เข้าใจได้ง่าย	327 (81.75)	73 (18.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.387	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการขอรับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีความเหมาะสม	308 (77.00)	92 (23.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77	.421	มากที่สุด
4. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีการแจ้งระยะเวลาการซ่อมแซมให้ทราบ	306 (76.50)	93 (23.25)	1 (0.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76	.432	มากที่สุด
5. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด	308 (77.00)	92 (23.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77	.421	มากที่สุด
6. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานอยู่เสมอ	291 (72.75)	108 (27.00)	1 (0.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72	.453	มากที่สุด

(n=400)

ตารางที่ 79 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ สามารถแจ้งซ่อมได้ตลอด 24 ชั่วโมงทางเว็บไซต์เทศบาลฯ และสายด่วนเทศบาล 1132	298 (74.50)	102 (25.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75	.436	มากที่สุด
8. สามารถขอรับบริการและติดตามผลการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	290 (72.50)	108 (27.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72	.461	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.77	.537	มากที่สุด

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อที่สำนักช่าง เว็บไซต์เทศบาลฯ สายด่วนเทศบาล 1132 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม และช่องทางการให้บริการสามารถ ติดต่อได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ตารางที่ 80)

ตารางที่ 80 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรม
ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ
(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านช่องทางการให้บริการ							
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น ติดต่อที่สำนักช่าง เว็บไซต์เทศบาลฯ สายด่วนเทศบาล 1132	303 (75.75)	97 (24.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76	.429	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และเพียงพอ	297 (74.25)	103 (25.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74	.438	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการ เข้าถึงได้ง่าย (เว็บไซต์ เทศบาลฯ สายด่วน เทศบาล 1132)	279 (69.75)	121 (30.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	.460	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสม	298 (74.50)	102 (25.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75	.436	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการ สามารถ ติดต่อได้ ทุกช่วงเวลา	301 (75.25)	99 (24.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75	.432	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.74	.439	มากที่สุด

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในช่วงเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แสดงบัตรประจำตัวของพนักงานเทศบาลทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ตารางที่ 81)

ตารางที่ 81 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาดและเรียบร้อย	356 (89.00)	44 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.89	.313	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น มิตร	355 (88.75)	45 (11.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.89	.316	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	342 (85.50)	58 (14.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.353	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน	343 (85.75)	57 (14.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.350	มากที่สุด

ตารางที่ 81 (ต่อ)

(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5. เจ้าหน้าที่แสดงบัตร ประจำตัวของพนักงาน เทศบาลทุกครั้ง	346 (86.50)	53 (13.25)	1 (0.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.352	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหา อุปสรรค ที่ เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	342 (85.5)	56 (14.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	.371	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ดำเนินงาน ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะในช่วงเวลาที่ เหมาะสม	348 (87.00)	51 (12.75)	1 (0.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.347	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ดำเนินงาน ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ แล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่แจ้ง	337 (84.25)	62 (15.50)	1 (0.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.84	.374	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.87	.347	มากที่สุด

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่าง

ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และมีจำนวนรถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ตารางที่ 82)

ตารางที่ 82 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีจำนวนรถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อย่างเพียงพอ	337 (84.25)	63 (15.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.84	.365	มากที่สุด
2. รถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	330 (82.50)	70 (17.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.380	มากที่สุด
3. อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีเพียงพอและเหมาะสม	331 (82.75)	69 (17.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.378	มากที่สุด
4. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบ ร้อย	342 (85.50)	58 (14.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.353	มากที่สุด
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	338 (84.50)	62 (15.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	.362	มากที่สุด

ตารางที่ 82 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
6. มีการจัดเอกสาร แบบฟอร์มและตัวอย่าง การกรอกข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวก	326 (81.50)	74 (18.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.389	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.84	.371	มากที่สุด

(n=400)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการรับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ
ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 83 ปัญหาในการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- สายด่วน 1132 โทรไม่ติด	19
- เทศบาลแจ้งว่าติดงานที่อื่นอยู่ ใช้เวลา 2 วัน ถึงจะมาดำเนินการซ่อมให้	9
- มีปัญหาไฟดับ หม้อแปลงระเบิดบ่อยมาก โดยเฉพาะตอนฝนตก	14
- ช่างใช้เวลาซ่อม 2 ชั่วโมงไฟถึงจะติด	1
- ความสว่างของไฟน้อย มองไม่ค่อยเห็นทาง บางดวงแสงหรือลิ่ง	4
- ไฟฟ้าดับที่เสาต้นที่ 5 ต้องรอแจ้งซ่อมเจ้าหน้าที่ไม่มาตรวจสอบ	1
- เจ้าหน้าที่ไม่โทรกลับมาแจ้งว่าดำเนินการเสร็จแล้ว	1
- หมู่บ้านเป็นนิติบุคคล เทศบาลเลยทำให้ไม่ได้ ปัจจุบันเลยยังไม่ได้ ซ่อมแซม	1
- หลอดไฟขาดบ่อย ไฟเสียบ่อย	5
- มาซ่อมแล้วก็ดับอีก ต้องมาซ่อมถึง 2 ครั้ง	1
- เจ้าหน้าที่มาช้า	1
- ติดต่อเทศบาลยาก โทรแล้วไม่มีคนรับ	2

ตารางที่ 83 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- แจ้งกับหัวหน้าชุมชน 2 วัน เขาก็มา ไม่เคยรู้มาก่อนว่าแจ้งกับเทศบาลได้	1
- แจ้งผ่านทางเทศบาล เขาก็ไม่คุยกับกองช่าง แจ้งแล้วได้คำตอบไม่ตรงกัน	1
- ซอยบางซอยมืด เช่น ศรีสมานซอย 5 ไม่มีบ้านคน แต่มีรถเข้าออก ก็เลยอยากได้ไฟเพิ่ม	1
- แจ้งไปใช้เวลานานถึง 4 วันถึงจะติดต่อมา	1
- งดจ่ายไฟ ซ่อมแซม 2 เดือน/ ครั้ง	1
- ต้นไม้เยอะมาก ต้นไม้บังแสง ติดคอมโซลาเซลไม่สามารถชาร์ตแบตเตอรี่ได้	3
- ซอย 13 หมู่บ้านประชาชื่น ซอยเลี่ยงเมือง ปากเกร็ด 26 ไฟมีดมาก	2
- ใช้เวลานาน น่าจะมีกฎระเบียบว่าโทรไปแล้วใช้เวลากี่วัน จะได้ทราบ	1
- แจ้งตั้งแต่ปีที่แล้วไม่ได้รับการซ่อมแซม เจ้าหน้าที่แจ้งว่าเป็นการสับหว่างระหว่างเสาไฟ ซอย 9/1 วัดกู่	1
- ไม่รู้ว่ามีช่องทางการซ่อมทางอื่นๆ นอกจากโทร	1
- หลอดไฟเสื่อม	1
- ที่ครอบไฟชอบแตก ไม่รู้สาเหตุ	1
- ตอนแรกคิดว่าเป็นของการไฟฟ้า	1
- ผมไปแจ้งที่เทศบาล เข้าใจว่าการทำอะไรกับหน่วยงานราชการ ต้องมีเอกสาร กลัวว่าโทรไปแจ้งแล้วเขาจะไม่มาทำให้	1

ตารางที่ 84 ข้อเสนอแนะในการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ควรปรับปรุงช่องทางการแจ้งซ่อมทางสายด้วยให้โทรติดง่ายขึ้น	1
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งซ่อมเพิ่มเติมเพราะเพิ่งทราบว่าแจ้งทางเว็บไซต์ได้	1
- อยากให้ความรู้เพิ่มเติมเรื่องช่องทางการแจ้งข่าวสาร	2
- อยากให้มีการให้ความรู้เพิ่มเติมกับชาวบ้านด้วยว่าเวลาไฟดับต้องทำอย่างไร เพราะบางที่ชาวบ้านไม่รู้	1
- อยากให้เจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยตลอดไม่ต้องรอแจ้ง	1
- ต้องโทรเบอร์ตรงถึงนายช่างถึงจะมาซ่อมเร็ว	5
- อยากได้กล่องวงจรปิด เพิ่มตรงเสาไฟ	1
- อยากได้ไฟเพิ่ม เพราะซอยมืดมาก	2
- อยากให้เจ้าหน้าที่โทรกลับมาแจ้งเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ	1
- ถ้าแจ้งแล้วมาซ่อมให้เร็วกว่านี้จะดีมาก นี่ใช้เวลาประมาณ 2 วัน	1
- แจ้งที่เทศบาลแล้วเจ้าหน้าที่โยนให้ไปแจ้งการไฟฟ้า หมู่บ้านเปี่ยมสูง ซอย 10 ซอยตรงข้ามวัดกู่ ยังมีเหมือนเดิม ยังไม่ได้รับการแก้ไข	2

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

1.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 85 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศ
(n=400)

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	T	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	187	4.76	.191	-.507	.612
	หญิง	213	4.77	1.90		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ชาย	187	4.75	.264	.780	.736
	หญิง	213	4.73	.253		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	187	4.87	.157	.970	.333
	หญิง	213	4.86	.173		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	187	4.84	.167	.710	.478
	หญิง	213	4.83	.169		
5. ภาพรวม	ชาย	187	4.81	.107	.786	.432
	หญิง	213	4.80	.104		

จากตารางที่ 85 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 86 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามอายุ
(n=400)

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	21 - 40 ปี	127	4.77	.174	1.081	.340
	41 - 60 ปี	155	4.48	.178		
	61 - 78 ปี	118	4.75	.220		

ตารางที่ 86 (ต่อ)

(n=400)						
ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	21 - 40 ปี	127	4.72	.274	.418	.659
	41 - 60 ปี	155	4.75	.240		
	61 - 78 ปี	118	4.74	.263		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	21 - 40 ปี	127	4.86	.171	.200	.819
	41 - 60 ปี	155	4.87	.143		
	61 - 78 ปี	118	4.86	.187		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	21 - 40 ปี	127	4.83	.159	.010	.990
	41 - 60 ปี	155	4.84	.175		
	61 - 78 ปี	118	4.84	.169		
5. ภาพรวม	21 - 40 ปี	127	4.80	.103	.719	.488
	41 - 60 ปี	155	4.81	.099		
	61 - 78 ปี	118	4.80	.114		

จากตารางที่ 86 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 87 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

(n=400)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ประถมศึกษา	40	4.75	.169	1.137	.338
	มัธยมศึกษาตอนต้น	25	4.80	.220		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	40	4.73	.199		
	อนุปริญญา/ปวส.	60	4.75	.222		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	235	4.78	.180		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ประถมศึกษา	40	4.70	.248	1.875	.114
	มัธยมศึกษาตอนต้น	25	4.79	.212		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	40	4.66	.256		
	อนุปริญญา/ปวส.	60	4.77	2.43		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	235	4.75	.266		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ประถมศึกษา	40	4.89	.148	.800	.525
	มัธยมศึกษาตอนต้น	25	4.82	.242		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	40	4.85	.185		
	อนุปริญญา/ปวส.	60	4.86	.166		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	235	.155	.010		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ประถมศึกษา	40	4.84	.160	1.515	.197
	มัธยมศึกษาตอนต้น	25	4.83	.180		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	40	4.88	.147		
	อนุปริญญา/ปวส.	60	4.86	.155		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	235	4.82	.173		

ตารางที่ 87 (ต่อ)

(n=400)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
5. ภาพรวม	ประถมศึกษา	40	4.80	.100	.444	.777
	มัธยมศึกษาตอนต้น	25	4.81	.096		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	40	4.79	.108		
	อนุปริญญา/ปวส.	60	4.81	.103		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	235	4.81	.108		

จากตารางที่ 87 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 88 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ

(n=400)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/อื่นๆ	76	4.76	.181	.204	.936
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	4.77	1.73		
	พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน	90	4.78	.172		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	49	4.76	.213		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	121	4.76	.210		

ตารางที่ 88 (ต่อ)

(n=400)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/อื่นๆ	76	4.23	.294	.067	.992
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	4.74	.230		
	พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน	90	4.74	.247		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	49	4.75	.267		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	121	4.74	.256		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/อื่นๆ	76	4.87	.171	.197	.940
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	4.86	.177		
	พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน	90	4.86	.144		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	49	4.88	.128		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	121	4.86	.186		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/อื่นๆ	76	4.82	.169	2.034	.089
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	4.81	.169		
	พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน	90	4.83	.175		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	49	4.90	.151		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	121	4.84	.165		
5. ภาพรวม	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/อื่นๆ	76	4.80	.112	.402	.807
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	4.80	.098		
	พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน	90	4.81	.100		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	49	4.82	.106		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	121	4.80	.109		

จากตารางที่ 88 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน

ตารางที่ 89 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้ (n=400)

ความพึงพอใจ	รายได้ (บาท)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	4.76	.218	1.277	.282
	5,000 - 15,000 บาท	34	4.73	.204		
	15,001 - 30,000 บาท	137	4.76	.183		
	30,001 บาท ขึ้นไป	125	4.79	.169		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	4.73	.264	1.107	.346
	5,000 - 15,000 บาท	34	4.73	.225		
	15,001 - 30,000 บาท	137	4.72	.272		
	30,001 บาท ขึ้นไป	125	4.77	.244		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	4.85	.185	2.154	.093
	5,000 - 15,000 บาท	34	4.91	.136		
	15,001 - 30,000 บาท	137	4.85	.171		
	30,001 บาท ขึ้นไป	125	4.88	.146		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	4.84	.167	1.144	.331
	5,000 - 15,000 บาท	34	4.87	.168		
	15,001 - 30,000 บาท	137	4.84	.163		
	30,001 บาท ขึ้นไป	125	4.82	.174		
5. ภาพรวม	ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	4.80	.111	1.397	.243
	5,000 - 15,000 บาท	34	4.82	.111		
	15,001 - 30,000 บาท	137	4.80	.100		
	30,001 บาท ขึ้นไป	125	4.82	.103		

จากตารางที่ 89 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 90 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=400)

ความพึงพอใจ	ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	109	4.80	.176	2.825	.025*
	ต.บางพูด	88	4.77	.183		
	ต.บ้านใหม่	80	4.75	.198		
	ต.บางตลาด	75	4.71	.213		
	ต.คลองเกลือ	48	4.81	.169		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	109	4.77	.261	1.497	.202
	ต.บางพูด	88	4.73	.250		
	ต.บ้านใหม่	80	4.76	.249		
	ต.บางตลาด	75	4.74	.251		
	ต.คลองเกลือ	48	4.66	.283		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	109	4.87	.189	.235	.918
	ต.บางพูด	88	4.87	.164		
	ต.บ้านใหม่	80	4.85	.160		
	ต.บางตลาด	75	4.87	.142		
	ต.คลองเกลือ	48	4.87	.162		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต.ปากเกร็ด	109	4.83	.169	.847	.496
	ต.บางพูด	88	4.86	.172		
	ต.บ้านใหม่	80	4.82	.169		
	ต.บางตลาด	75	4.84	.159		
	ต.คลองเกลือ	48	4.83	.170		
5. ภาพรวม	ต.ปากเกร็ด	109	4.82	.108	.986	.415
	ต.บางพูด	88	4.81	.109		
	ต.บ้านใหม่	80	4.80	.097		
	ต.บางตลาด	75	4.79	.115		
	ต.คลองเกลือ	48	4.80	.087		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 90 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 91

ตารางที่ 91 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

ตำบลที่พักอาศัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ตำบลที่พักอาศัย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(n=400)							
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
(1) ต.ปากเกร็ด	4.80	.176	-			*	
(2) ต.บางพูด	4.77	.183		-			
(3) ต.บ้านใหม่	4.75	.198			-		
(4) ต.บางตลาด	4.71	.213				-	*
(5) ต.คลองเกลือ	4.81	.169					-

จากตารางที่ 91 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยในตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยในตำบลคลองเกลือ (ค่าเฉลี่ย 4.81) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.71)

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

2.1 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 92 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

(n=400)

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1 - 3 ครั้ง	235	4.77	.193	.267	.849
	4 - 6 ครั้ง	150	4.76	.185		
	7 - 9 ครั้ง	8	4.75	.149		
	10 ครั้ง ขึ้นไป	7	4.71	.286		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	1 - 3 ครั้ง	235	4.74	.274	.322	.809
	4 - 6 ครั้ง	150	4.74	.238		
	7 - 9 ครั้ง	8	4.73	.183		
	10 ครั้ง ขึ้นไป	7	4.83	.214		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1 - 3 ครั้ง	235	4.88	.149	2.828	.038*
	4 - 6 ครั้ง	150	4.86	.180		
	7 - 9 ครั้ง	8	4.75	.276		
	10 ครั้ง ขึ้นไป	7	4.75	.177		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1 - 3 ครั้ง	235	4.83	.176	.781	.505
	4 - 6 ครั้ง	150	4.83	.158		
	7 - 9 ครั้ง	8	4.85	.165		
	10 ครั้ง ขึ้นไป	7	4.93	.089		
5. ภาพรวม	1 - 3 ครั้ง	235	4.81	.109	.487	.692
	4 - 6 ครั้ง	150	4.80	.100		
	7 - 9 ครั้ง	8	4.77	.110		
	10 ครั้ง ขึ้นไป	7	4.79	.098		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 92 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของ

เทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 93

ตารางที่ 93 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามที่มีจำนวนครั้งการมาใช้บริการ

จำนวนครั้งการมาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	จำนวนครั้งการมาใช้บริการ			
			(1)	(2)	(3)	(4)
(n=400)						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
(1) 1 - 3 ครั้ง	4.88	.149	-		*	*
(2) 4 - 6 ครั้ง	4.86	.180		-		
(3) 7 - 9 ครั้ง	4.75	.276			-	
(4) 10 ครั้ง ขึ้นไป	4.75	.177				-

จากตารางที่ 93 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD จำแนกตามจำนวนครั้งการมาใช้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการมาใช้บริการ 1-3 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.88) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการมาใช้บริการ 7 - 9 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.75) และผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการมาใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.75)

2.2 ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 94 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตาม
ระยะเวลาการมาใช้บริการ

(n=400)

ความพึงพอใจ	ระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1 - 10 นาที	127	4.76	.193	.077	.926
	11 - 20 นาที	245	4.77	.188		
	21 - 30 นาที	28	4.77	.204		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	1 - 10 นาที	127	4.76	.269	.865	.422
	11 - 20 นาที	245	4.73	.254		
	21 - 30 นาที	28	4.75	.241		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1 - 10 นาที	127	4.88	.146	1.675	.189
	11 - 20 นาที	245	4.86	.169		
	21 - 30 นาที	28	4.82	.211		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1 - 10 นาที	127	4.83	.171	.856	.426
	11 - 20 นาที	245	4.83	.166		
	21 - 30 นาที	28	4.88	.167		
5. ภาพรวม	1 - 10 นาที	127	4.81	.110	.441	.644
	11 - 20 นาที	245	4.80	.103		
	21 - 30 นาที	28	4.81	.108		

จากตารางที่ 94 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 95 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ของเทศบาลนคร
ปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

(n=400)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	น้อย (0 – 2.33)	8	4.69	.284	2.525	.081
	ปานกลาง (2.34 – 4.66)	79	4.73	.211		
	มาก (4.67 - 7.00)	313	4.78	.181		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	น้อย (0 – 2.33)	8	4.60	.283	3.768*	.024
	ปานกลาง (2.34 – 4.66)	79	4.68	.245		
	มาก (4.67 - 7.00)	313	4.76	.258		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อย (0 – 2.33)	8	4.73	.104	2.772	.064
	ปานกลาง (2.34 – 4.66)	79	4.85	.175		
	มาก (4.67 - 7.00)	313	4.87	.163		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อย (0 – 2.33)	8	4.85	.107	.394	.675
	ปานกลาง (2.34 – 4.66)	79	4.82	.179		
	มาก (4.67 - 7.00)	313	4.84	.166		
5. ภาพรวม	น้อย (0 – 2.33)	8	4.72	.089	6.284**	.002
	ปานกลาง (2.34 – 4.66)	79	4.78	.091		
	มาก (4.67 - 7.00)	313	4.82	.107		

จากตารางที่ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ และในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 96

ตารางที่ 96 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับ
การรับรู้ข่าวสาร

(n=400)

ตำบลที่พักอาศัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ตำบลที่พักอาศัย		
			(1)	(2)	(3)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
(1) น้อย (0 – 2.33)	4.60	.283	-		
(2) ปานกลาง (2.34 – 4.66)	4.68	.245		-	*
(3) มาก (4.67 - 7.00)	4.76	.258			-
ภาพรวม					
(1) น้อย (0 – 2.33)	4.72	.089	-		*
(2) ปานกลาง (2.34 – 4.66)	4.78	.091		-	*
(3) มาก (4.67 - 7.00)	4.82	.107			-

จากตารางที่ 96 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นรายคู่
โดยวิธีการ LSD จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร พบความแตกต่างรายคู่ดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับมาก
(ค่าเฉลี่ย 4.76) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ
ของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการการรับรู้ข่าวสารในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.82)
มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนคร
ปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการการรับรู้ข่าวสารในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.78) และผู้รับบริการ
การรับรู้ข่าวสารในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 4.72)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 97)

ตารางที่ 97 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง				
	สาธารณะ				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล					
- เพศ	X	X	X	X	X
- อายุ	X	X	X	X	X
- ระดับการศึกษา	X	X	X	X	X
- อาชีพ	X	X	X	X	X
- รายได้	X	X	X	X	X
- ตำบลที่พักอาศัย	*	X	X	X	X
การมาใช้บริการ					
- จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	X	X	*	X	X
- ระยะเวลาที่ใช้บริการ	X	X	X	X	X
การรับรู้ข่าวสาร	X	*	X	X	**

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนที่ 7 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ซึ่งปรากฏผลการวิจัยดังนี้

7.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าการให้บริการมีขั้นตอนที่เหมาะสม รวดเร็ว มีช่องทางในการติดตามผล สามารถแจ้งได้โดยตรงทั้งกับเทศบาลและประธานชุมชน อีกทั้งเทศบาลยังมีการตรวจสอบดูแลอย่างสม่ำเสมอ ข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ผมไปแจ้งที่เทศบาลเลยครับ ถนัดไปที่เทศบาลมากกว่าเพราะผมอยู่ใกล้ และคิดว่าติดต่อกับหน่วยงานราชการ ก็อยากไปที่หน่วยงาน มีลายลักษณ์อักษรชัดเจน เขาก็ทำงานเร็ววันะ วันสองวันก็มาซ่อมให้เลย”

“ทางเราจะแจ้งกับทางคณะกรรมการ ให้คณะกรรมการแจ้งกับทางเทศบาลต่อ เจ้าหน้าที่เทศบาลทำงานรวดเร็ว แจ้งไป 2 วันก็มา”

“เวลาที่เจ้าหน้าที่ซ่อมเสร็จ เจ้าหน้าที่จะถ่ายรูปเข้าทางไลน์กลุ่มให้เลย ว่าดำเนินการเสร็จแล้ว ดีมากเลย”

“ผมแจ้งกับทางช่างโดยตรงเลย ซึ่งช่างให้บริการรวดเร็วมากครับ แต่ผมจะแจ้งเมื่อเวลาไฟดับเป็นวงกว้าง แจ้งไปแปบเดียว เจ้าหน้าที่ก็มา”

“มันแจ้งได้หลายทาง แต่ผมจะแจ้งไปที่ประธานชุมชนบ้าง บางทีก็โทรไปทางเทศบาล แปบเดียวก็มีเจ้าหน้าที่มาดำเนินการให้แล้ว ไม่ได้มีขั้นตอนอะไรที่ซับซ้อน แล้วส่วนใหญ่เทศบาลก็มาตรวจสอบอยู่บ้างเหมือนกันนะ”

“ตอนโทรไปน่าจะเป็นจังหวะที่คืนะครับแจ้งไปตอนเช้า ตอนบ่ายก็มาเลย ปกติจะวันสองวัน อาจจะเป็นเพราะแจ้งบ่อย มีเบอร์ช่างโดยตรง ผมไม่รู้ขั้นตอนของเทศบาลว่าเขาต้องมีขั้นตอนอะไรบ้าง เพราะผมโทรตรงตลอด ผมก็ว่าสะดวกรวดเร็วดี”

แต่ยังมีผู้รับบริการบางรายที่ยังเห็นว่าขั้นตอนในการให้บริการล่าช้าเกินไป และการโทรติดตามผลที่ได้คำตอบที่ไม่ตรงกัน ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“เวลาแจ้งผ่านส่วนกลางเทศบาล เขาก็จะโอนสายให้คุยกับกองช่าง ซึ่งเวลาโทรติดตามผล จะได้คำตอบไม่ค่อยตรงกันในแต่ละครั้ง”

“ใช้เวลาซ่อมชำสุด 2 วัน แต่ก็เข้าใจว่า เจ้าหน้าที่มีงานอื่น มีครั้งหนึ่ง ใช้เวลา 3 – 4 วันถึงมาซ่อม ก็รู้สึกว่ามันนานไป ผมว่าไม่ควรนานขนาดนี้”

7.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าช่องทางการให้บริการหลากหลาย สะดวกเพียงพอ เข้าถึงง่าย และมีความเหมาะสม ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“โทรแจ้งกับทางเทศบาล แล้วโอนสายไปที่สำนักงานช่าง สำหรับผมก็โทรติดตามดีครับ ไม่เคยมีปัญหาอะไรเลยในการติดต่อ”

“เท่าที่รู้คือมีช่องทางการแจ้งที่หลากหลาย ทั้งไลน์กลุ่ม กรอกคำร้องที่เทศบาล สายด่วน โทรไปที่เทศบาล ก็ถือว่าสะดวกดี สะดวกทุกช่องทาง แต่ส่วนมากผมจะไปกรอกแบบฟอร์มที่เทศบาลเลย”

“แจ้งทางเว็บไซต์ หลังจากนั้น 1 วัน เจ้าหน้าที่ก็ติดต่อกลับมา ก็ถ่ายรูปแนบไฟล์ไป ก็สะดวกดี ไม่ต้องโทร และไม่ต้องไปที่เทศบาลด้วย และแจ้งทางเว็บไซต์ มันติดตามผลได้ด้วย”

“นี่ส่วนใหญ่จะแจ้งทางไลน์กลุ่มหมู่บ้าน ผู้นำเขาจะประสานต่อไปยังเทศบาล หลักจากนั้นเทศบาลเขาก็ส่งเจ้าหน้าที่มา ก็สะดวกดี”

“ช่องทางการแจ้งเขามีหลายช่องทาง ตรงนี้ดีมาก ๆ เพราะแต่ละคนก็จะถนัดไม่เหมือนกัน ผมชอบโทรเลย มันสะดวก และเร็วดี ไม่ต้องไปที่เทศบาล ไม่ต้องเจอรถติดหรือไปรอคิวอะไรนานๆ”

ผู้รับบริการบางรายจะมีช่องทางติดต่อของตนเองโดยการโทรหาช่างโดยตรง เพราะรู้สึกว่าเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วกว่าช่องทางอื่นๆ

“เราโทรแจ้งที่นายช่างเลย เพราะเรื่องไฟดับเป็นเรื่องเร่งด่วน ต้องการซ่อมด่วน จะให้โทรไปแล้วรอนานๆ หรือไปแจ้งที่เทศบาลก็ยิ่งต้องใช้เวลาออกไปอีก”

“ผมโทรแจ้งบ่อย เวลาช่างมาซ่อมก็ขอเบอร์โทรศัพท์ไว้ หลังจากนั้น ผมก็โทรไปที่เบอร์ช่างเลย ผมว่ามันสะดวกดีครับ ถ้าช่างว่างเขาก็มาซ่อมให้เลย ไม่ต้องรอนานๆ”

แต่ก็มีผู้รับบริการบางรายที่เห็นว่า ช่องทางสายด่วน เป็นช่องทางที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเนื่องจากโทรติดยาก หรือเมื่อโทรติดแล้วเป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ

“ติดต่อทางโทรศัพท์กับเทศบาลค่อนข้างยาก โดยเฉพาะสายด่วน โทรไปไม่มีคนรับสาย ติดต่อไม่เคยได้เลย ไม่รู้ว่าเขาจะมีสายด่วนทำไม”

“ตั้งแต่ที่ติดต่อกับเทศบาลมา ไม่เคยโทรสายด่วนของเทศบาลติดเลย ไม่รู้เขายังมีอยู่ไหม แต่ก็เห็นประชาสัมพันธ์อยู่ จริงๆ สายด่วนมันดีเลขมันจำง่าย แต่โทรไม่ติดเลย หงุดหงิดทุกครั้งทีโทร”

7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าเจ้าหน้าที่ สุภาพเรียบร้อย พูดจาดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และดำเนินการได้รวดเร็วตามระยะเวลา ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“เจ้าหน้าที่ เขามีความกระตือรือร้นมาก ทำงานเร็ว แจ้งวันเดี๋ยวก็นำซ่อม แล้วผมแจ้งที่เบอร์ของเทศบาลแล้วต่อสายไปที่สำนักช่าง บริการดีว่องไวทันใจ”

“เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องเขาก็พูดจาดี สุภาพ ช่างที่มาซ่อมตอนนั้นก็อยู่ในเหตุการณ์เขาก็ดำเนินการได้รวดเร็ว แก้ปัญหาให้เราได้ เขามาแบบยิ้มแย้มไม่หงุดหงิดใส่ชาวบ้าน”

“ดีมากเลย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เขาประสานงานรวดเร็ว หลังจากแจ้งไป ได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ต้องชื่นชมทางเจ้าหน้าที่มากครับ”

“เจ้าหน้าที่เขาแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้เราได้ เราก็มองว่าดี แต่นี้ก็ดีมากขึ้นไปอีกเพราะเขาแก้ปัญหาได้รวดเร็ว เขามีช่างที่มีความชำนาญ แก้ได้ตรงจุด แต่ปัญหาก็อาจจะเกิดซ้ำบ่อยๆ เนื่องจากไฟฟ้าที่นี้ฝนตกก็ดับ แต่เจ้าหน้าที่ก็มาช่วยเหลือทุกครั้ง”

“เคยติดต่อไปที่เทศบาลเจ้าหน้าที่เขาพูดจาดีนะ เขาต่อสายให้สำนักช่างที่สำนักช่างเขาก็พูดดี ไม่ได้มีปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เลย ปกติเจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการดีอยู่แล้ว”

“ช่างก็คุ้นเคยกัน เขาพูดจาดี พูดคุยเป็นกันเอง ที่สำคัญเขาทำงานเร็ว โทรแจ้งสักพักก็มา”

“นายช่างดีมากเลย แถวนี่เขามาย่อย ซ่อมแซมบ้าง เปลี่ยนบ้าง มีปัญหาอะไรก็แจ้งเขาได้โดยตรง พูดจาดี เป็นกันเองแล้วก็มาจัดการให้บางที่ติดที่อื่น เขาก็บอกนะ รอวันสองวันเขามาตามนัด”

7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพราะเห็นว่ารถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีเพียงพอและเหมาะสม ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“อุปกรณ์พร้อมใช้งานง่าย มีรถ มีเครื่องมือที่พร้อมใช้ ไม่รู้ว่ามีความจำเป็นเพียงพอมั้ย แต่แค่เขาอำนวยความสะดวกให้ประชาชน โดยที่ไม่ซ้ำจนเกินไปก็ถือว่าเพียงพอแล้ว”

“รถไฟฟ้าของเทศบาล อุปกรณ์ต่างๆ ครบทันสมัยใหม่พีก็ตอบไม่ได้ แต่ที่แน่ๆ คือพร้อมใช้แล้วเขาก็พร้อมมาบริการให้ประชาชน ในตอนที่ประชาชนต้องการ หรือเดือดร้อน แคนี่ก็ได้ติดขัดอะไรแล้วนะ

“พอใจมากค่ะ พี่เคยเห็นรถคันสีเหลืองๆ ของเทศบาล คันกำลังดี ไม่ใหญ่ เทอะทะ เข้านอกออกซอยไม่ลำบาก เขาก็มีอุปกรณ์ครบนะ มีที่ยกข้างขึ้นไปข้างบน ก็เห็นทุกอย่างใช้ได้ปกติ เขามาอำนวยความสะดวกให้เรา มาก มาตัดต้นไม้ที่มันทับๆ สายไฟให้ด้วย”

“เขามาเค้าก็มีเครื่องมือมาพร้อม มาถึงก็ปฏิบัติหน้าที่ได้เลย ไม่ต่างอะไรกับการไฟฟ้าเลย จากที่มองเขาก็มีอุปกรณ์ครบเหมือนกัน”

“คิดว่าเครื่องมือเขาพร้อมนะ พร้อมที่จะมาซ่อมแซมเพราะเขาก็ซ่อมสำเร็จทุกครั้ง เขายังมีอุปกรณ์อื่นมาติดตั้งเพิ่มให้ด้วย อย่างวันก่อนก็เอากระจกตาแมวมาติดตั้งเพิ่มเติมให้”

“พอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่เขา มีนะ ไม่รู้หรือกว่าซ่อมไฟฟ้าต้องใช้อะไร หรือมีอะไรบ้าง แต่เขามาซ่อมให้ แล้วเราก็เห็นว่าเขาก็มีอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่น่าจะเพียงพอเหมาะสม ทำให้เขาซ่อมได้”

นอกจากนี้สำหรับผู้รับบริการที่ไปกรอกเอกสารที่เทศบาลฯ ยังพึงพอใจที่เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความ บอกจุดรับบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจนมีตัวอย่างเอกสารในการกรอกข้อมูลให้ผู้รับบริการดึงข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“พี่ไปกรอกข้อมูลแจ้งซ่อมที่เทศบาลทุกอย่างก็พร้อมดีนะ เขามีป้ายบอกจุดบริการ เอกสารที่กรอกก็ไม่ได้เข้าใจง่าย มีตัวอย่างให้ดู”

“ไปที่สำนักช่างเลย เขามีจุดบริการประชาชน มีที่ให้นั่ง ไปแจ้งนั้นแจ้งนี้ก็ไปกรอกเอกสาร ไม่มีอะไรยุ่งยาก สะดวกดีเพราะอยู่ใกล้ๆ เอกสารก็มีตัวอย่างในการกรอกก็ยิ่งง่ายเข้าไปอีก”

7.5 ปัญหา

ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในโครงการ แต่มีผู้รับบริการบางส่วนยังประสบปัญหาในเรื่องการติดต่อเทศบาลฯ ที่โทรติดต่อยากโดยเฉพาะสายด่วน ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางในการแจ้งที่อาจจะยังไม่ทั่วถึง การดำเนินการที่ล่าช้าในบางพื้นที่ และในซอยที่มีต้นไม้จำนวนมากบดบังแสงไฟ ทำให้ไฟโซล่าเซลล์ไม่สว่าง ไม่มีการแจ้งความคืบหน้าในการซ่อมแซม รวมถึงชุมชนยังเกิดปัญหาไฟดับบ่อยครั้ง ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ปัญหาในเรื่องการติดต่อเทศบาลที่ติดต่อทางสายด่วนไม่ได้เลย เบอร์ของเทศบาลบางทีก็ต่อสายกันวุ่นวาย ทั้งๆ ที่จริงๆ เบอร์สายด่วนมันง่ายต่อการโทร เบอร์ก็จำได้ง่าย ไม่ต้องมีการต่อให้วุ่นวาย”

“เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งเลยตอนซ่อมเสร็จแล้ว บางทีเราก็ไม่รู้ความคืบหน้าว่ามาซ่อมหรือยัง แจ้งไปก็ไม่รู้อะไรเลย ถ้าไม่ได้ผ่านไปตรงนั้นก็รู้ว่าที่แจ้งเขามาซ่อมให้แล้วหรือยังไม่ซ่อม”

“การประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการซ่อมไฟฟ้าคิดว่ายังไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนไม่รู้ว่ามันมีหลายช่องทางในการที่จะแจ้งเมื่อไฟฟ้าดับ”

“ปัญหาหลักคือที่นี้ไฟดับบ่อย แล้วบางที่เจ้าหน้าที่ก็มาช้า ซอยบางซอยพอมืดมันก็เปลี่ยว น่ากลัว พอที่ลูกหลานกลับบ้านค่ำหน่อยเราก็กังวลความปลอดภัย”

“ต้นไม้มันเยอะ บางทีมันก็ไปบังไฟ ไฟก็ไม่สว่าง ยิ่งแบบโซล่าเซลล์ ต้นไม้ที่บังๆ หน่อยแทบจะไม่มีแสงเลย ไฟไม่เสียวก็ไม่ค่อยสว่าง”

7.6 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะว่า เทศบาลฯ ควรให้มีการปรับปรุงช่องทางการแจ้งซ่อมทางสายด่วนให้ติดต่อง่ายมากขึ้น หรือมีเบอร์โทรศัพท์สายตรงถึงผู้ให้บริการที่สามารถมาบริการให้ได้ อย่างทันท่วงที เพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการแจ้งข่าวสาร ในกรณีไฟดับให้ประชาชนมากขึ้น จัดทำกรอบระยะเวลา ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และมีช่องทางในการรายงานผลให้ผู้รับบริการรับทราบได้ มีการตัดต้นไม้ที่บดบังแสงไฟในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ประเด็นหลักเลยเขาต้องมีการปรับปรุงสายด่วนให้ใช้งานได้จริง ในเมื่อมีแล้ว ต้องใช้งานได้ ต้องพร้อมใช้งาน เพราะมันคือช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ”

“ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งซ่อมเพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการทราบช่องทางที่หลากหลายที่เทศบาลมีเพื่อเป็นตัวเลือกให้ประชาชนสามารถแจ้งในช่องทางที่ตนถนัด หรือเหมาะสมกับตนเอง รวมถึงข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับไฟฟ้าที่ควรรู้ ให้ประชาชนทราบ”

“เขาน่าจะมีระยะเวลาที่แน่นอนแจ้งมาเลย ว่าแจ้งแล้วกี่วันมาซ่อม นี่บางทีเราไม่รู้และก็อาจจะต้องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับคนแจ้งซ่อมด้วยเพื่อให้รู้กระบวนการขั้นตอน”

“ควรมีการตัดแต่งกิ่งต้นไม้ อย่างสม่ำเสมอในรอบ 1 เดือน หรือ 2 เดือน ต่อ 1 ครั้ง เพื่อให้กิ่งไม้ไปทับสายไฟหรือไปบังแสงไฟ”

5. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ
ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด นำเสนอผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้ คือ
1) ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล 2) การมาเรียนของนักเรียน 3) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวัง
และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน 4) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวัง
และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอน
การเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ 2) ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกัน
การเกิดเหตุ 3) ด้านบทบาทครูผู้สอน และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และ
สภาพแวดล้อม 5) ความคาดหวัง ปัญหา และข้อเสนอแนะต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิด
เหตุของโรงเรียน 6) การทดสอบสมมติฐาน และ 7) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาล
นครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ โรงเรียน ระดับชั้นเรียน ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และตำบลที่พักอาศัย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.20 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.80 สำหรับอายุ
พบว่าผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดมีอายุเฉลี่ย 40.44 ปี โดยมีอายุ
ระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมา คืออายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ
33.60 และอายุระหว่าง 22-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ (ตารางที่ 98)

ตารางที่ 98 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามเพศและอายุ

(n=327)

เพศและอายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	81	24.80
หญิง	246	75.20
รวม	327	100.00
อายุ (ปี)		
22 - 30 ปี	46	14.10
31 - 40 ปี	133	40.70
41 - 50 ปี	110	33.60
51 - 60 ปี	31	9.50
61 ปีขึ้นไป	7	2.10
รวม	327	100.00

อายุต่ำสุด 22 ปี อายุสูงสุด 72 ปีอายุเฉลี่ย 40.44 ปี

1.2 โรงเรียน

ผลการศึกษาพบว่า เป็นผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
ศึกษาอยู่ในโรงเรียนวัดบ่อ (นนทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑ คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาคือ โรงเรียน
ผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒ คิดเป็นร้อยละ 34.30 และโรงเรียนวัดกุ
(นันทาภรณ์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓ คิดเป็นร้อยละ 11.30 (ตารางที่ 99)

ตารางที่ 99 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามโรงเรียน

(n=327)

โรงเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑	178	54.40
โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒	112	34.30
โรงเรียนวัดกู่ (นันทาวิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓	37	11.30
รวม	327	100.00

1.3 ระดับชั้นเรียน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่ เป็นผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้น ป.6 คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมา เป็นผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้น ป.3 คิดเป็นร้อยละ 14.40 และเป็น ผู้ปกครองนักเรียนชั้น ป.5 คิดเป็นร้อยละ 13.50 (ตารางที่ 100)

ตารางที่ 100 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับชั้นเรียน

(n=327)

ระดับชั้นเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุบาล 1	35	10.70
อนุบาล 2	31	9.50
ประถมศึกษาปีที่ 1 (ป.1)	41	12.50
ประถมศึกษาปีที่ 2 (ป.2)	39	11.90
ประถมศึกษาปีที่ 3 (ป.3)	47	14.40
ประถมศึกษาปีที่ 4 (ป.4)	41	12.50
ประถมศึกษาปีที่ 5 (ป.5)	44	13.50
ประถมศึกษาปีที่ 6 (ป.6)	49	15.00
รวม	327	100.00

1.4 ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่ เป็นบิดา/มารดา คิดเป็นร้อยละ 84.70 รองลงมา เป็นญาติ โดยระบบว่าเป็นตา ยาย ปู่ ย่า ลุง ป้า น้า และพี่สาว คิดเป็นร้อยละ 11.00 และเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลหรืออุปการะแทนบิดา/มารดา คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ (ตารางที่ 101)

ตารางที่ 101 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับนักเรียน

(n=327)

ความเกี่ยวข้อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บิดา/มารดา	277	84.70
ญาติ (ตา ยาย ปู่ ย่า ลุง ป้า น้า และพี่สาว)	36	11.00
ผู้ดูแล/อุปการะแทนบิดามารดา	14	4.30
รวม	327	100.00

1.5 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่เรียนจบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมา คือจบการศึกษา ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 24.20 และเรียนจบระดับปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.40 (ตารางที่ 102)

ตารางที่ 102 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=327)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้จบการศึกษา	3	0.90
ประถมศึกษา	37	11.30
มัธยมศึกษา	138	42.20
ปวช./ปวส.	70	21.40
ปริญญาตรีและสูงกว่า	79	24.20
รวม	327	100.00

1.6 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมาคือ มีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.60 (ตารางที่ 103)

ตารางที่ 103 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ

(n=327)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	9.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	22.60
พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	79	24.20
รับจ้าง/แรงงาน	97	29.70
เกษตรกร	1	0.30
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	34	10.40
นักศึกษา	1	0.30
อื่นๆ (ข้าราชการบำนาญ, ครูโรงเรียนเอกชน เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล พนักงานจ้างเทศบาล พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ)	10	3.10
รวม	327	100.00

1.7 รายได้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมา คือ มีรายได้ 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.10 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.00 (ตารางที่ 104)

ตารางที่ 104 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามรายได้

(n=327)

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	15	4.60
ต่ำกว่า 5,000 บาท	26	8.00
5,001 - 15,000 บาท	174	53.20
15,001 - 30,000 บาท	95	29.10
30,001 บาท ขึ้นไป	17	5.20
รวม	327	100.00

1.8 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่พักอาศัยในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมา คือ พักอาศัยอยู่ตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 41.90 และอื่นๆ ระบุพื้นที่ ได้แก่ เกาะเกร็ด คลองพระอุดม ท่าทราย บางตะไนย์ บ้านฉาง และอ.เมืองปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 5.80 (ตารางที่ 105)

ตารางที่ 105 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=327)

ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำบลปากเกร็ด	137	41.90
ตำบลบางพูด	159	48.60
ตำบลบ้านใหม่	3	0.90
ตำบลบางตลาด	9	2.80
อื่นๆ (เกาะเกร็ด คลองพระอุดม ท่าทราย บางตะไนย์ บ้านฉาง และอ.เมืองปทุมธานี)	19	5.80
รวม	327	100.00

ส่วนที่ 2 การมาเรียนของนักเรียน

2.1 วิธีการเดินทางไป-กลับ

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีวิธีการเดินทางไป-กลับโดยยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมาคือ เดิน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และเดินและยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ 4.30 (ตารางที่ 106)

ตารางที่ 106 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามวิธีการเดินทางไป-กลับ

(n=327)		
วิธีการเดินทางไป-กลับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เดิน	20	6.10
ยานพาหนะ	293	89.60
เดินและยานพาหนะ	14	4.30
รวม	327	100.00

เมื่อพิจารณายานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางไป-กลับ เป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีวิธีการเดินทางไป-กลับโดยรถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 67.30 รองลงมาคือ รถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 27.80 และรถจักรยานยนต์รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 19.30 (ตารางที่ 107)

ตารางที่ 107 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้เดินทางไป-กลับ

(n=327)		
ยานพาหนะที่ใช้เดินทางไป-กลับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถยนต์		
ใช่	91	27.80
ไม่ใช่	236	72.20
รวม	327	100.00

ตารางที่ 107 (ต่อ)

(n=327)

ยานพาหนะที่ใช้เดินทางไป-กลับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>รถจักรยานยนต์</u>		
ใช้	220	67.30
ไม่ใช้	107	32.70
รวม	327	100.00
<u>รถจักรยานยนต์รับจ้าง</u>		
ใช้	63	19.30
ไม่ใช้	264	80.70
รวม	327	100.00
<u>รถโดยสารสาธารณะ</u>		
ใช้	18	5.50
ไม่ใช้	309	94.50
รวม	327	100.00
<u>เรือ</u>		
ใช้	18	5.50
ไม่ใช้	309	94.50
รวม	327	100.00
<u>อื่นๆ (จักรยาน แท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก รถตู้พีเอ รถตู้รับส่งนักเรียน)</u>		
ใช้	17	5.20
ไม่ใช้	310	94.80
รวม	327	100.00

2.2 การขาดเรียน

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่เคยขาดเรียน คิดเป็นร้อยละ 79.50 และไม่เคยขาดเรียน คิดเป็นร้อยละ 20.50 สำหรับนักเรียนที่ขาดเรียน

ส่วนใหญ่ขาดเรียนด้วยสาเหตุป่วย คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ ผู้ปกครองติดธุระ/ไปธุระกับ ผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 4.89 และไปต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 2.75 (ตารางที่ 108)

ตารางที่ 108 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามการขาดเรียน

(n=327)

การขาดเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	67	20.50
เคย	260	79.50
รวม	327	100.00
สาเหตุการขาดเรียน		
ป่วย	229	70.00
ไปต่างจังหวัด	9	2.75
ผู้ปกครองติดธุระ/ไปธุระกับผู้ปกครอง	16	4.89
ฝนตก	2	0.60
พบแพทย์	4	1.20

2.8 การมาสาย

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่ไม่เคยมาสาย คิดเป็นร้อยละ 72.50 และเคยขาดเรียน คิดเป็นร้อยละ 27.50 สำหรับนักเรียนที่มาสาย ส่วนใหญ่มาสายด้วยสาเหตุติดคิด คิดเป็นร้อยละ 9.80 รองลงมาคือ ตื่นสาย คิดเป็นร้อยละ 8.56 และฝนตก คิดเป็นร้อยละ 3.06 (ตารางที่ 109)

ตารางที่ 109 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามการมาสาย

(n=327)

การมาสาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	237	72.50
เคย	90	27.50
รวม	327	100.00

ตารางที่ 109 (ต่อ)

(n=327)

การมาสาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาเหตุการมาสาย		
ตื่นสาย	28	8.56
แต่งตัวช้า	2	0.60
บ้านไกลจากโรงเรียน	1	0.30
ผู้ปกครองติดธุระ	9	2.80
ฝนตก	10	3.06
มีนัดพบแพทย์	2	0.60
รถติด	32	9.80
รอน้องแต่งตัว	1	0.30
รอรถมารับ	3	0.90
ออกจากบ้านช้า	2	0.60

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัด
เทศบาลนครปากเกร็ด

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ
ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 94.20 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อ คิดเป็นร้อยละ 5.80 สำหรับผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากผู้บริหารโรงเรียน/ครู คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 12.80 และจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 12.50 (ตารางที่ 110)

ตารางที่ 110 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล

(n=327)		
สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล	19	5.80
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล	308	94.20
รวม	327	100.00
<u>ผู้บริหารโรงเรียน/ครู</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	40	12.20
เคยได้รับข่าวสาร	287	87.80
รวม	327	100.00
<u>เพื่อน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	286	87.50
เคยได้รับข่าวสาร	41	12.50
รวม	327	100.00
<u>ครอบครัว/ญาติ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	285	87.20
เคยได้รับข่าวสาร	42	12.80
รวม	327	100.00
<u>กรรมการสถานศึกษา</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	312	95.40
เคยได้รับข่าวสาร	15	4.60
รวม	327	100.00
<u>อื่นๆ (นักเรียน ผู้ปกครอง)</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	324	99.10
เคยได้รับข่าวสาร (นักเรียน)	3	0.90
รวม	327	100.00

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 82.30 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อ คิดเป็นร้อยละ 17.70 สำหรับผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ facebook ของโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 40.10 และจากเว็บไซต์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 17.10 (ตารางที่ 111)

ตารางที่ 111 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

(n=327)

สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	58	17.70
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	269	82.30
รวม	327	100.00
<u>เว็บไซต์ของโรงเรียน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	176	53.80
เคยได้รับข่าวสาร	151	46.20
รวม	327	100.00
<u>เว็บไซต์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	271	82.90
เคยได้รับข่าวสาร	56	17.10
รวม	327	100.00
<u>Facebook</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	196	59.90
เคยได้รับข่าวสาร	131	40.10
รวม	327	100.00

ตารางที่ 111 (ต่อ)

(n=327)		
สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	277	84.70
เคยได้รับข่าวสาร	50	15.30
รวม	327	100.00
<u>วารสาร/แผ่นพับของโรงเรียน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	275	84.10
เคยได้รับข่าวสาร	52	15.90
รวม	327	100.00
<u>การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	302	92.40
เคยได้รับข่าวสาร	25	7.60
รวม	327	100.00
<u>อื่นๆ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	310	94.80
เคยได้รับข่าวสาร (ไลน์กลุ่มผู้ปกครอง, โทรทัศน์)	17	5.20
รวม	327	100.00

3.2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.07 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 17 คะแนน และพบว่าผู้ปกครอง มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.50 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.50 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.00 (ตารางที่ 112)

ตารางที่ 112 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ
ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

(n=327)

ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (0 - 5.66 คะแนน)	13	4.00
ปานกลาง (5.67 – 11.33 คะแนน)	31	9.50
มาก (11.34- 17.00 คะแนน)	283	86.50
รวม	327	100.00

คะแนนต่ำสุด 0 คะแนน สูงสุด 17 คะแนน $\bar{x} = 15.07$ S.D. = 3.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ที่โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากการไปทัศนศึกษาหรือทำกิจกรรมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.98 รองลงมาคือรับรู้ที่โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสุขอนามัยของนักเรียน มีค่าเฉลี่ย 0.96 และโรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุภายในโรงเรียน และโรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันเหตุอุทกภัยและการป้องกันโรค มีค่าเฉลี่ย 0.93 (ตารางที่ 113)

ตารางที่ 113 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวัง
และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

(n=327)

มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน	รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับการรับรู้
1. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากอาคารเรียนและอาคารประกอบ	287 (87.80)	40 (12.20)	.88	.328	มาก
2. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุภายในโรงเรียน	303 (92.70)	24 (7.30)	.93	.261	มาก
3. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากสภาพแวดล้อมภายนอกโรงเรียน	280 (85.60)	47 (14.40)	.86	.351	มาก

ตารางที่ 113 (ต่อ)

(n=327)

มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน	รู้		\bar{x}	S.D.	ระดับ การ รับรู้
	รู้	ไม่รู้			
4. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่างๆ	278 (85.00)	49 (15.00)	.85	.357	มาก
5. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากการเดินทาง ระหว่างบ้านและโรงเรียน	270 (82.60)	57 (17.40)	.83	.380	มาก
6. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากการไปทัศน ศึกษาหรือทำกิจกรรมนอกสถานที่	320 (97.90)	7 (2.10)	.98	.145	มาก
7. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากยานพาหนะรับ- ส่งนักเรียน เช่น รถตู้รับส่งนักเรียน	275 (84.10)	52 (15.90)	.84	.366	มาก
8. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันเหตุอุทกภัยและการป้องกัน โรค	304 (93.00)	23 (7.00)	.93	.256	มาก
9. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันเหตุอัคคีภัยในโรงเรียน	282 (86.20)	45 (13.80)	.86	.345	มาก
10. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาการทะเลาะวิวาทใน โรงเรียน	287 (87.80)	40 (12.20)	.88	.328	มาก
11. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาการถูกล่อลวงและ ลักพาตัวเด็ก	291 (89.00)	36 (11.00)	.89	.313	มาก
12. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสื่อลามกอนาจาร	284 (86.90)	43 (13.10)	.87	.338	มาก
13. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาอบายมุขสิ่งเสพติด	297 (90.80)	30 (9.20)	.91	.289	มาก
14. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาพฤติกรรมทางเพศที่ไม่ เหมาะสม	286 (87.50)	41 (12.50)	.87	.332	มาก
15. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต และเกม	286 (87.50)	41 (12.50)	.87	.332	มาก

ตารางที่ 113 (ต่อ)

(n=327)					
มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน	รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับ
					การรับรู้
16 โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสุขภาพอนามัยของนักเรียน	315 (96.30)	12 (3.70)	.96	.188	มาก
17 โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสัตว์มีพิษ	282 (86.20)	45 (13.80)	.86	.345	มาก
รวม			.89	.310	มาก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ 2) ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ 3) ด้านบทบาทครูผู้สอน และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในช่วงร้อยละ 95.60 – 97.40 มีค่าเฉลี่ยคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบทบาทครูผู้สอน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 96.60 ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ มีค่าเฉลี่ย 96.20 และด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 114)

ตารางที่ 114 สรุประดับความความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวัง
และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

(n = 327)

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

4.1 ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ โรงเรียนกำหนดมาตรการหลักเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุในโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ โรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน โรงเรียนวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุในโรงเรียน และโรงเรียนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ชุมชน และเครือข่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เท่ากัน และโรงเรียนกำหนดมาตรการเสริมให้เหมาะสมกับความเชื่อ วัฒนธรรมประเพณี และสภาพความเสี่ยงของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เท่ากัน (ตารางที่ 115)

ตารางที่ 115 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
ต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนคร
ปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ เฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
	1. โรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน	269 (82.30)	58 (17.70)	0 (0.00)	0 (0.00)			
2. โรงเรียนสำรวจสภาพปัญหาและความ ต้องการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและ ป้องกันเหตุในโรงเรียน	256 (78.30)	71 (21.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78	.413	มาก
3. โรงเรียนวางแผนการดำเนินงาน เกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุ ในโรงเรียน	270 (82.60)	56 (17.10)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.391	มาก
4. โรงเรียนกำหนดมาตรการหลักเพื่อ ป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุ ในโรงเรียน	273 (83.50)	54 (16.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.372	มาก
5. โรงเรียนกำหนดมาตรการเสริมให้ เหมาะสมกับความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณี และสภาพความเสี่ยงของท้องถิ่น	265 (81.00)	61 (18.70)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.403	มาก
6. โรงเรียนกำหนดกิจกรรมสนับสนุน มาตรการหลักและมาตรการเสริมเพื่อเฝ้า ระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน	263 (80.40)	64 (19.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.397	มาก
7. โรงเรียนกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลา ของกิจกรรมต่างๆ อย่างชัดเจน	260 (79.50)	67 (20.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.404	มาก
8. โรงเรียนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม ร่วมของนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ชุมชน และเครือข่าย	269 (82.30)	58 (17.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.383	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.81	.393	มาก

4.2 ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ โรงเรียนจัดให้มีการประชุมผู้ปกครองอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ โรงเรียนจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน และโรงเรียนจัดทำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เท่ากัน และโรงเรียนจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ตารางที่ 116)

ตารางที่ 116 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อ

มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อ เฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. โรงเรียนจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	264 (80.70)	63 (19.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.395	มากที่สุด
2. โรงเรียนจัดทำเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้ปกครอง โรงเรียน และชุมชน เพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	255 (78.00)	72 (22.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78	.415	มากที่สุด
3. โรงเรียนจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน	269 (82.30)	58 (17.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.383	มากที่สุด
4. โรงเรียนจัดให้มีการประชุมผู้ปกครองอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง	273 (83.50)	54 (16.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.372	มากที่สุด

ตารางที่ 116 (ต่อ)

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อ เฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5. โรงเรียนจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกัน อุบัติเหตุให้กับครูและนักเรียน	247 (75.50)	80 (24.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76	.431	มากที่สุด
6. โรงเรียนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ เกี่ยวข้องกับความรู้ ด้านความปลอดภัยให้กับ นักเรียน	257 (78.60)	70 (21.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79	.411	มากที่สุด
7. โรงเรียนดูแลรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง ไป-กลับโรงเรียนและบ้าน	250 (76.50)	75 (22.90)	2 (0.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76	.443	มากที่สุด
8. โรงเรียนจัดทำแผนเสี่ยงภัยแยกตามประเภท สาธารณภัย	245 (74.90)	80 (24.50)	2 (0.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74	.451	มากที่สุด
9. โรงเรียนจัดทำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการ บริหารจัดการสาธารณภัย	268 (82.00)	59 (18.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.385	มากที่สุด
10. โรงเรียนจัดทำคู่มือและแผนปฏิบัติการฉุกเฉิน	240 (73.40)	87 (26.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73	.443	มากที่สุด
11. โรงเรียนจัดให้มีแผนซักซ้อมและป้องกันเหตุ ฉุกเฉิน	248 (75.80)	78 (23.90)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76	.438	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.78	.415	มากที่สุด

4.3 ด้านบทบาทครูผู้สอน

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านบทบาทครูผู้สอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือครูให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัย

ของนักเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือครูดูแลการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักเรียนอย่างเข้มงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และครูดูแลพฤติกรรมของนักเรียนให้หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีความเสี่ยงอันตราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เท่ากัน (ตารางที่ 117)

ตารางที่ 117 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านบทบาทครูผู้สอน

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านบทบาทครูผู้สอน							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ครูให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและความปลอดภัยของโรงเรียน	279 (85.30)	48 (14.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	.354	มากที่สุด
2. ครูให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน	293 (89.60)	34 (10.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.90	.306	มากที่สุด
3. ครูมีบทบาทในการควบคุมกำกับติดตามดูแลการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่โรงเรียน	279 (85.30)	48 (14.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	.354	มากที่สุด
4. ครูดูแลการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักเรียนอย่างเข้มงวด	290 (88.70)	37 (11.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.89	.317	มากที่สุด
5. ครูดูแลนักเรียนให้ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การเรียนและกิจกรรมต่างๆ อย่างปลอดภัย	282 (86.20)	45 (13.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.345	มากที่สุด
6. ครูดูแลพฤติกรรมของนักเรียนให้มีระเบียบวินัย	282 (86.20)	44 (13.50)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.357	มากที่สุด
7. ครูดูแลพฤติกรรมของนักเรียนให้หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีความเสี่ยงอันตราย	284 (86.90)	43 (13.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.338	มากที่สุด

ตารางที่ 117 (ต่อ)

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านบทบาทครูผู้สอน							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
8. ครูดูแลรับผิดชอบปฐมพยาบาลเบื้องต้น และนำส่งสถานพยาบาล ได้	283 (86.50)	43 (13.10)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.354	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.87	.341	มากที่สุด

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ อาคารสถานที่ มีสภาพปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ระบบไฟฟ้าและสายไฟอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และบันได ประตู และหน้าต่างมีความปลอดภัยในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ตารางที่ 118)

ตารางที่ 118 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
ต่อการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ผ่านระบบเทคโนโลยีการศึกษา
ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. อาคารสถานที่ที่มีสภาพปลอดภัย	284 (86.90)	43 (13.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.338	มากที่สุด
2. บ้านใด ประตู และหน้าต่างมีความปลอดภัยในการใช้งาน	278 (85.00)	49 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	.357	มากที่สุด
3. ห้องน้ำมีความปลอดภัยในการใช้งาน	271 (82.90)	56 (17.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.377	มากที่สุด
4. โรงอาหารมีความปลอดภัยในการใช้งาน	276 (84.40)	51 (15.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.84	.363	มากที่สุด
5. สนามเด็กเล่นมีความปลอดภัยในการใช้งาน	276 (84.40)	49 (15.00)	2 (0.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.84	.385	มากที่สุด
6. จุดเสี่ยงภายในโรงเรียนมีความปลอดภัยในการใช้งาน	274 (83.80)	52 (15.90)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.380	มากที่สุด
7. ไฟฟ้าส่องสว่างมีครอบคลุมบริเวณโรงเรียนและพื้นที่เสี่ยง	272 (83.20)	55 (16.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.375	มากที่สุด
8. ระบบไฟฟ้าและสายไฟอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย	280 (85.60)	47 (14.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.351	มากที่สุด
9. พื้นที่โรงเรียนมีความสะอาดดี	272 (83.20)	55 (16.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.375	มากที่สุด
10. ถังขยะแยกประเภทมีติดตั้งทั่วถึง	276 (84.40)	50 (15.30)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.84	.375	มากที่สุด

ตารางที่ 118 (20)

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
11. เครื่องมือและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีสภาพพร้อมใช้งาน	269 (82.30)	58 (17.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.383	มากที่สุด
12. เครื่องมือและอุปกรณ์การรักษาความปลอดภัยมีสภาพพร้อมใช้งาน	268 (82.00)	59 (18.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.385	มากที่สุด
13. ป้ายและแผนผังเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่มีทั่วถึง	264 (80.70)	63 (19.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.395	มากที่สุด
14. ห้องปฐมพยาบาลและชุดปฐมพยาบาลมีความพร้อมใช้งาน	261 (79.80)	66 (20.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.402	มากที่สุด
15. การส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาพยาบาลมีความรวดเร็ว	263 (80.40)	64 (19.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.397	มากที่สุด
16. โรงเรียนมีประกันสุขภาพสำหรับนักเรียน	273 (83.50)	54 (16.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.372	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.83	.376	มากที่สุด

ส่วนที่ 5 ความคาดหวัง ปัญหา และข้อเสนอแนะต่อมาตรการเฝ้าระวังการเฝ้าระวังและป้องกัน
การเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ตารางที่ 119 ความคาดหวังต่อมาตรการเฝ้าระวังการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน
ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ความคาดหวัง	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- อยากให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักเรียน ช่วยดู หรือช่วยประสานความร่วมมือกับทางเทศบาล เพราะ นอกจากภายในโรงเรียนแล้วอยากให้ดูแลถึงถนนในซอยที่ ผู้ปกครองต้องขับผ่านด้วย (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้กระจายข่าวสารให้มากกว่านี้ (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้ลูกรู้จักการปฏิบัติตามกฎของส่วนรวม (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้ลูกสามารถช่วยเหลือตัวเอง (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้นักเรียนมีความปลอดภัยสูงสุดในทุกด้านขณะอยู่ โรงเรียน (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	12
- คาดหวังว่าทางโรงเรียนจะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็น อย่างดี (ร.ร.วัดบ่อ)	2
- คุณครูและผู้ดูแลสามารถทำได้จริงและครบถ้วนตามแบบ ประเมิน (ร.ร.วัดบ่อ)	2
- อยากให้เน้นเรื่องการเรียน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- เกิดเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับนักเรียนให้น้อยที่สุด (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	3
- ระบบความปลอดภัยของนักเรียนระดับชั้นอนุบาลให้มีความ ปลอดภัยหนาแน่นขึ้น (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้โรงเรียนนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ทันสมัยมาปรับใช้ใน โรงเรียน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- หวังให้ครูดูแลเด็กให้ปลอดภัย ทัวถึง (ร.ร.ผาสุก) (ร.ร.วัดบ่อ)	6
- นักเรียนสามารถรับมือหรือมีสติในการแก้ปัญหาต่างๆในการ เฝ้าระวังและป้องกันเหตุได้ (ร.ร.วัดบ่อ)	1

ตารางที่ 119 (ต่อ)

ความคาดหวัง	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- อยากให้มีความปลอดภัย ไม่อยากให้มีอุบัติเหตุ (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	6
- เด็กเป็นคนดีมีวินัย รับผิดชอบในหน้าที่ (ร.ร.ผาสุก) (ร.ร.วัดบ่อ)	2
- ให้โรงเรียนพัฒนาการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุให้ดีขึ้น (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	4
- พัฒนาห้องน้ำใหม่ให้ดีกว่าเดิม (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	2
- อยากให้ติดตั้งกล้องวงจรปิดแบบออนไลน์ เพื่อที่ทาง ผู้ปกครองจะสามารถเข้ามาใช้งาน และคอยเป็นหูเป็นตา ให้กับทางโรงเรียนได้ ไม่ใช่ว่าเกิดเหตุแล้ว มาย้อนดูภายหลัง (ร.ร.ผาสุก)	1
- หวังให้ครูดูแลเด็กอย่างดี อย่างปลอดภัยตลอดไป (ร.ร. ผาสุก) (ร.ร.วัดบ่อ)	6
- สามารถลดอุบัติเหตุและป้องกันอุบัติเหตุในโรงเรียนได้จริง (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	2
- บำรุงสถานที่จุดต่างๆให้ดีอยู่เสมอ พร้อมใช้งาน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- สนามกีฬาของโรงเรียนพัฒนาให้ดีมีมาตรฐาน สวยงาม และ ปลอดภัย (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- คาดหวังให้ห้องเรียนที่เด็กๆนั่งเรียนมีความปลอดภัย ทั้ง ทางด้านพัดลมเพดาน หรือพื้นกระเบื้องที่แตกหัก (ร.ร.วัด บ่อ)	1
- มีความคาดหวังในการเรียนส่งเสริมแรงจูงใจของเด็กนักเรียน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ให้โรงเรียนรักษามาตรฐานระดับความปลอดภัยแบบที่มีอยู่ดี มากๆ (ร.ร.ผาสุก)	1
- หวังให้ดูแลนักเรียนไม่ให้เกิดการกลั่นแกล้งกันรุนแรงทั้งทาง คำพูด หรือการกระทำ (ร.ร.ผาสุก)	1

ตารางที่ 119 (ต่อ)

ความคาดหวัง	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- เรื่องยานพาหนะเข้าออกน่าจะดีกว่านี้ และทางเดินของนักเรียนน่าจะมีหลังคา (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้ทางโรงเรียนดูแลติดตามเด็กแบบนี้ตลอดไป (ร.ร.วัดกู่)	2
- อยากจะเห็นโครงสร้างและแผนผังครูผู้ดูแลด้านความปลอดภัย และพฤติกรรมของนักเรียนให้เห็นเด่นชัด (ร.ร.วัดกู่)	1
- ขอให้มึสระน้ำ (ร.ร.วัดกู่)	1

ตารางที่ 120 ปัญหา

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ถนนในซอยมีหลุมหลายจุด (ร.ร.ผาสุก)	1
- การทะเลาะวิวาท (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ความรักในวัยเรียน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ห้องน้ำไม่สะอาด (ร.ร.วัดบ่อ)	3
- บ้านใดไม่มีตัวกันลื่น (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ห้องน้ำเป็นเป็นส้วมซึมที่เด็กต้องขึ้นไปเหยียบ ไม่ปลอดภัย (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- นักเรียนชอบแกล้งกันเวลาอยู่ในห้องเรียน (ร.ร.ผาสุก) (ร.ร.วัดกู่)	2
- ผู้ปกครองยังไม่ทราบมาตรการที่ทางโรงเรียนแจ้งไม่ทราบว่าหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (ร.ร.ผาสุก)	1
- ไม่สามารถควบคุมปัญหาได้ (ร.ร.วัดบ่อ)	2
- ห้องน้ำเวลาเด็กผู้หญิงไปตามลำพัง เพราะไม่มีแม่บ้าน หรือครูผู้ช่วยตาม เด็กประณมไปดูแล (ร.ร.ผาสุก)	1

ตารางที่ 120 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- เด็กชอบตามเพื่อน ชอบทดลอง (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- เรื่องความปลอดภัยของเด็กๆ (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ของบางอย่างเกินไป (ร.ร.วัดบ่อ)	2
- ความสะอาด (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- สนามกีฬาไม่เรียบ พื้นร้อนออกมา เกิดฝุ่น (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- พัดลมเพดาน ใช้งานไม่ได้ ทำให้เด็กๆ ร้อน ในช่วงอากาศร้อนๆ พื้น กระเบื้องแตกหัก เด็กได้รับอันตรายได้ (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ระบบเฝ้าระวังเด็กที่มีปัญหาเรื่องการเรียนรู้ (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ขยะตามที่ต่างๆ (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- การถูกลั่นแกล้ง การบูลลี่ (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.วัดกู่)	2
- พื้นที่มีจำกัด (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- การจราจรตอนรับและส่งนักเรียนที่หนาแน่นและขวกไขว่ เด็กนักเรียน เดินเข้าออกข้ามถนนกันเยอะ (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ลูกชนมาก (ร.ร.ผาสุก)	1
- ห้องน้ำนึ่ง ป.1-ป.2 มีกลิ่นรุนแรง (ร.ร.ผาสุก)	1
- กิจกรรมหลังเลิกเรียนของนักเรียนอาจใช้เวลามากเกินไป บางครั้งมี การบ้านกั่วงวลเรื่องปัญหานักเรียนจะเครียด (ร.ร.ผาสุก)	1
- น่องไม่ค่อยระวัง ชุ่มซำม (ร.ร.ผาสุก)	2
- สิ่งเสพติด สิ่งที่ไม่ดี (ร.ร.ผาสุก)	1
- ครูดูแลเด็กไม่ทั่วถึง (ร.ร.ผาสุก)	2
- ที่จอดรถมีน้อย ส่วนมากรถยนต์ไม่ค่อยมีที่จอด เวลาเลิกเรียนรถ เยอะสวนทางกันไม่เป็นระเบียบ อันตรายต่อนักเรียนมาก (ร.ร.ผาสุก)	1

ตารางที่ 121 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- อยากให้ช่วยซ่อมแซมถนนไม่ให้เป็นหลุมเป็นบ่อ เพราะนั่นถือเป็นความปลอดภัยของนักเรียน (ร.ร.ผาสุก)	1
- ควรมีการรักษามาตรการความปลอดภัยเอาไว้และทำให้ดียิ่งขึ้นไป (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- หากเกิดปัญหารุนแรงขึ้นกับนักเรียนควรแจ้งเหตุให้ผู้ปกครองอย่างเร่งด่วน (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	2
- หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับนักเรียนควรมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ควรมีเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ควรมีเจ้าหน้าที่มาดูแลความสะอาด (ร.ร.วัดบ่อ)	3
- เพิ่มหน่วยรักษาความปลอดภัยและห้องเรียนให้มิดชิดรอบด้าน ประตูหน้าต่างมิดชิด (ร.ร.ผาสุก)	1
- จัดงบประมาณ ช่วยเหลือ เยียวยาและฟื้นฟูผู้ที่ได้รับผลกระทบ (ร.ร.ผาสุก)	1
- จัดระบบการรักษาความปลอดภัยของนักเรียน โดยการมีส่วนร่วมของครู ผู้ปกครอง และเครือข่ายทั้งรัฐและเอกชนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ (ร.ร.ผาสุก)	1
- บันไดควรมีตัวกันลื่นเพื่อความปลอดภัยของครูนักเรียน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ห้องน้ำควรเปลี่ยนเป็นชักโครก และเปลี่ยนกลอนประตูห้องน้ำ (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ห้องน้ำควรมีคนดูแลให้สะอาดมากกว่านี้ (ร.ร.วัดบ่อ)	2
- ครูควรสอนเด็กด้วยความใจเย็น (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ครูควรดูแลเด็กนักเรียนเวลาเล่นกันและทะเลาะกัน (ร.ร.ผาสุก)	1
- ถ้ามีมาตรการใดที่อยากจะแจ้งให้ทางผู้ปกครองทราบนั้นควรแจ้งให้ทราบอย่างน้อย 1-2 วัน และควรเป็นมาตรการที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้สอนเด็กๆ เวลาเกิดอุบัติเหตุต้องทำอะไรบ้าง เช่น ถ้าไฟไหม้ ต้องเอาตัวรอดอย่างไร (ร.ร.ผาสุก)	1

ตารางที่ 121 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- จัดกิจกรรมให้เด็กมีกิจกรรมสร้างสรรค์ (ร.ร.ผาสุก)	1
- ให้โรงเรียนจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในโรงเรียน (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้ดูแลเรื่องเด็กผู้หญิงเล็กๆ เข้าห้องน้ำให้มากกว่านี้เพื่อความปลอดภัย (ร.ร.ผาสุก)	1
- ควรดูเรื่องความปลอดภัยให้กับนักเรียน ป้องกันการเกิดเหตุต่างๆ และให้ความรู้ (ร.ร.ผาสุก)	1
- เตรียมความพร้อมก่อนเปิดภาคเรียน เพื่อป้องกันโรคระบาด (ร.ร.ผาสุก)	1
- ควรพัฒนาให้ตีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีความปลอดภัย (ร.ร.วัดบ่อ)	3
- ปรับปรุงสนามกีฬาตามมาตรฐานทำให้เกิดความปลอดภัย (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้รีบปรับปรุงแก้ไข ก่อนที่เด็กๆจะได้รับอันตราย โดยเฉพาะพื้นกระเบื้องที่มันแตกหักของห้อง ป. 3/1 (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้คุณครูตรวจสอบหน้าตา ร่างกาย เด็กก่อนกลับบ้านว่ามีความผิดปกติหรือไม่ และสอบถามข้อเท็จจริง (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้โรงเรียนมีหลังคาตั้งแต่ถนนทางเข้าไปถึงตัวอาคารเวลาฝนตก (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- เนื้อหาสาระที่ได้จากผลการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุของเด็กนักเรียน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ควรให้ ร.ร. ผ.ร.ร. เข้มในเรื่องต่างๆ มากขึ้น ก่อนเกิดปัญหา เช่น เรื่องการจราจร เข้า-เย็น (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	3
- อาจจะต้องช่วยกันดูแลรักษา ร.ร.ให้สะอาดและปลอดภัย (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้ผู้บริหาร และคุณครูดูแลเป็นพิเศษมากขึ้น (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้ครูช่วยอบรมเด็กให้ (ร.ร.ผาสุก)	1
- ร่วมกันปลูกต้นไม้ (ร.ร.ผาสุก)	1

ตารางที่ 121 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- โรงเรียนควรแก้ไขปรับปรุงปัญหาต่างๆ ได้เลยเพื่อประโยชน์ของนักเรียน (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้ปรับลดชั่วโมงการเรียนหรือทำกิจกรรมหลังเลิกเรียน นักเรียนจะได้มีเวลาทำการบ้านและทบทวนบทเรียน (ร.ร.ผาสุก)	1
- หาที่จอดรถเพิ่ม ทำสัญลักษณ์เข้าออกที่ชัดเจน (ร.ร.ผาสุก)	1
- เวลาฝนตก อยากให้ปล่อยเร็วๆ (ร.ร.วัดกู่)	1
- สนามแนะนำว่าควรมีแผ่นกันกระแทกเพื่อเวลาที่เด็กกระโดดล้มปากแตก (ร.ร.วัดกู่)	1
- ห้องน้ำควรเป็นห้องน้ำที่ดีกว่านี้ (ร.ร.วัดกู่)	1
- สอดส่องดูแลเด็กไม่ให้เล่นของอันตรายทั้งกับตัวเองและคนอื่น เด็กแต่ละคนไม่เหมือนกันต้องดูแลเด็กที่เกเรให้ดีๆ (ร.ร.วัดกู่)	1
- ให้เด็กเล่นกลางสนามหลังเลิกเรียนไม่ควรให้ไปที่อื่น เช่นที่ห้อง หรือสถานที่ลับตาคน และควรดูแลของที่เด็กเล่นให้ปลอดภัยอยู่เสมอ (ร.ร.วัดกู่)	1
- อยากจะให้ทางโรงเรียนจัดทำบอร์ดคณะผู้บริหารติดหน้าทางเข้าพร้อมระบุตำแหน่ง และหน้าที่ เบอร์โทรประสานงาน (ร.ร.วัดกู่)	1

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ปกครองที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

1.1 ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 122 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศ

(n=327)

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	ชาย	81	4.84	.189	1.299	.196
	หญิง	246	4.80	.225		
2. ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	ชาย	81	4.80	.199	.872	.384
	หญิง	246	4.78	.213		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	ชาย	81	4.88	.177	.951	.342
	หญิง	246	4.86	.181		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	ชาย	81	4.86	.151	1.937	.054
	หญิง	246	4.82	.168		
5. ภาพรวม	ชาย	81	4.85	.138	1.702	.091
	หญิง	246	4.81	.159		

จากตารางที่ 122 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 123 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ

(n=327)

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	22 – 30 ปี	46	4.85	.206	1.002	.406
	31 - 40 ปี	133	4.81	.218		
	41 - 50 ปี	110	4.81	.215		
	51 - 60 ปี	31	4.77	.245		
	61 ปีขึ้นไป	7	4.91	.139		
2. ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	22 – 30 ปี	46	4.84	.210	2.625	.035*
	31 - 40 ปี	133	4.80	.193		
	41 - 50 ปี	110	4.75	.219		
	51 - 60 ปี	31	4.72	.226		
	61 ปีขึ้นไป	7	4.81	.189		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	22 – 30 ปี	46	4.90	.153	1.195	.313
	31 - 40 ปี	133	4.87	.190		
	41 - 50 ปี	110	4.84	.187		
	51 - 60 ปี	31	4.89	.139		
	61 ปีขึ้นไป	7	4.88	.191		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	22 – 30 ปี	46	4.86	.160	1.386	.238
	31 - 40 ปี	133	4.85	.160		
	41 - 50 ปี	110	4.81	.170		
	51 - 60 ปี	31	4.81	.166		
	61 ปีขึ้นไป	7	4.79	.200		
5. ภาพรวม	22 – 30 ปี	46	4.86	.157	1.775	.134
	31 - 40 ปี	133	4.83	.153		
	41 - 50 ปี	110	4.80	.156		
	51 - 60 ปี	31	4.80	.146		
	61 ปีขึ้นไป	7	4.84	.171		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 123 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในภาพรวม ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ด้านบทบาทครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้ปกครองโดยวิธีการ LSD พบว่าแตกต่างกันตารางที่ 124

ตารางที่ 124 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ

(n=327)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	อายุ				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ							
(1) 22 – 30 ปี	46	4.84	-		*	*	
(2) 31 - 40 ปี	133	4.80		-	*		
(3) 41 - 50 ปี	110	4.75			-		
(4) 51 - 60 ปี	31	4.72				-	
(5) 61 ปีขึ้นไป	7	4.81					-

จากตารางที่ 124 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD จำแนกตามอายุ พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีอายุ 22-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองที่มีอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.75) และผู้ปกครองที่มีอายุ 51-60 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.71) และผู้ปกครองที่มีอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.80) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองที่มีอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.75)

1.3 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 125 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามโรงเรียน

(n=327)

ความพึงพอใจ	โรงเรียน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้า ระวังและป้องกันการ เกิดเหตุ	โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา)	178	4.80	.238	.303	.739
	นครปากเกร็ด ๑					
	โรงเรียนผาสุภกมลจักร มิตรภาพ ที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒	112	4.82	.200		
	โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓	37	4.81	.155		
2. ด้านช่องทาง กระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้า ระวังและป้องกันการ เกิดเหตุ	โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา)	178	4.80	.195	.989	.373
	นครปากเกร็ด ๑					
	โรงเรียนผาสุภกมลจักร มิตรภาพ ที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒	112	4.77	.229		
	โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓	37	4.76	.216		
3. ด้านบทบาท ครูผู้สอน	โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา)	178	4.86	.189	.230	.795
	นครปากเกร็ด ๑					
	โรงเรียนผาสุภกมลจักร มิตรภาพ ที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒	112	4.87	.172		
	โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓	37	4.88	.160		

ตารางที่ 125 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	โรงเรียน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม	โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑	178	4.83	.169	.867	.421
	โรงเรียนผาสุกมณีจักร มิตรภาพ ที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒	112	4.82	.164		
	โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓	37	4.86	.145		
5. ภาพรวม	โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑	178	4.82	.159	.006	.937
	โรงเรียนผาสุกมณีจักร มิตรภาพ ที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒	112	4.82	.157		
	โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓	37	4.83	.130		

จากตารางที่ 125 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 126 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับชั้น

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการจัด การเฝ้าระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	อนุบาล 1	35	4.76	.244	1.922	.066
	อนุบาล 2	31	4.82	.176		
	ประถมศึกษาปีที่ 1	41	4.74	.253		
	ประถมศึกษาปีที่ 2	39	4.76	.248		
	ประถมศึกษาปีที่ 3	47	4.83	.214		
	ประถมศึกษาปีที่ 4	41	4.85	.198		
	ประถมศึกษาปีที่ 5	44	4.87	.156		
ประถมศึกษาปีที่ 6	49	4.83	.211			

ตารางที่ 126 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการ กระบวนการดำเนินงาน เพื่อเฝ้าระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	อนุบาล 1	35	4.73	.239	.793	.594
	อนุบาล 2	31	4.77	.169		
	ประถมศึกษาปีที่ 1	41	4.76	.228		
	ประถมศึกษาปีที่ 2	39	4.81	.201		
	ประถมศึกษาปีที่ 3	47	4.82	.198		
	ประถมศึกษาปีที่ 4	41	4.77	.210		
	ประถมศึกษาปีที่ 5	44	4.80	.206		
	ประถมศึกษาปีที่ 6	49	4.78	.216		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	อนุบาล 1	35	4.86	.174	.582	.771
	อนุบาล 2	31	4.86	.198		
	ประถมศึกษาปีที่ 1	41	4.83	.223		
	ประถมศึกษาปีที่ 2	39	4.86	.190		
	ประถมศึกษาปีที่ 3	47	4.89	.154		
	ประถมศึกษาปีที่ 4	41	4.88	.157		
	ประถมศึกษาปีที่ 5	44	4.89	.168		
	ประถมศึกษาปีที่ 6	49	4.85	.183		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	อนุบาล 1	35	4.86	.152	1.046	.399
	อนุบาล 2	31	4.85	.134		
	ประถมศึกษาปีที่ 1	41	4.87	.160		
	ประถมศึกษาปีที่ 2	39	4.80	.164		
	ประถมศึกษาปีที่ 3	47	4.83	.172		
	ประถมศึกษาปีที่ 4	41	4.84	.176		
	ประถมศึกษาปีที่ 5	44	4.83	.176		
	ประถมศึกษาปีที่ 6	49	4.79	.169		

ตารางที่ 126 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
5. ภาพรวม	อนุบาล 1	35	4.81	.167	.418	.891
	อนุบาล 2	31	4.83	.130		
	ประถมศึกษาปีที่ 1	41	4.81	.168		
	ประถมศึกษาปีที่ 2	39	4.81	.154		
	ประถมศึกษาปีที่ 3	47	4.84	.158		
	ประถมศึกษาปีที่ 4	41	4.83	.149		
	ประถมศึกษาปีที่ 5	44	4.84	.150		
	ประถมศึกษาปีที่ 6	49	4.81	.162		

จากตารางที่ 126 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในด้านภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ผู้ปกครองที่มีความเกี่ยวข้องกับนักเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 127 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับนักเรียน

(n=327)

ความพึงพอใจ	ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้า ระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	บิดา/มารดา	277	4.81	.218	1.495	.226
	ญาติ	36	4.78	.227		
	ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลแทน บิดา/มารดา	14	4.90	.140		
2. ด้านช่องทาง กระบวนกาดำเนินงาน เพื่อเฝ้าระวังและ ป้องกันการเกิดเหตุ	บิดา/มารดา	277	4.78	.209	.997	.370
	กระบวนกาดำเนินงาน	36	4.76	.229		
	ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลแทน	14	4.85	.162		
	บิดา/มารดา					

ตารางที่ 127 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	บิดา/มารดา	277	4.86	.184	.362	.697
	ญาติ	36	4.89	.162		
	ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลแทน	14	4.89	.154		
	บิดา/มารดา					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	บิดา/มารดา	277	4.83	.168	.497	.609
	ญาติ	36	4.86	.141		
	ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลแทน	14	4.81	.172		
	บิดา/มารดา					
5. ภาพรวม	บิดา/มารดา	277	4.82	.158	.314	.731
	ญาติ	36	4.82	.143		
	ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลแทน	14	4.85	.118		
	บิดา/มารดา					

จากตารางที่ 127 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับนักเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในด้านภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 128 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการจัดการศึกษา	ไม่ได้จบการศึกษา	3	4.79	.361	.935	.444
	ประถมศึกษา	37	4.81	.219		
	มัธยมศึกษา	138	4.84	.208		
	ปวช./ปวส.	70	4.78	.227		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	79	4.80	.218		

ตารางที่ 128 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการจัดการศึกษา	ไม่ได้จบการศึกษา	3	4.91	.091	.529	.715
	ประถมศึกษา	37	4.77	.207		
	มัธยมศึกษา	138	4.79	.205		
	ปวช./ปวส.	70	4.76	.214		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	79	4.78	.219		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	ไม่ได้จบการศึกษา	3	4.83	.289	1.338	.256
	ประถมศึกษา	37	4.81	.160		
	มัธยมศึกษา	138	4.87	.172		
	ปวช./ปวส.	70	4.83	.194		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	79	4.88	.186		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	ไม่ได้จบการศึกษา	3	4.88	.125	.568	.686
	ประถมศึกษา	37	4.82	.161		
	มัธยมศึกษา	138	4.84	.163		
	ปวช./ปวส.	70	4.81	.174		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	79	4.84	.165		
5. ภาพรวม	ไม่ได้จบการศึกษา	3	4.86	.153	.798	.527
	ประถมศึกษา	37	4.82	.132		
	มัธยมศึกษา	138	4.83	.155		
	ปวช./ปวส.	70	4.79	.170		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	79	4.82	.152		

จากตารางที่ 128 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในด้านภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7 ผู้ปกครองที่อยู่ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 129 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ

(n=327)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้า ระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.75	.236	2.285	.046*
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	4.81	.243		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	79	4.78	.204		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	98	4.86	.179		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นักศึกษา	35	4.79	.251		
	อื่นๆ	10	4.89	.181		
2. ด้านช่องทาง กระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้า ระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.73	.201	1.305	.261
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	4.81	.188		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	79	4.75	.245		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	98	4.80	.208		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นักศึกษา	35	4.79	.184		
	อื่นๆ	10	4.84	.159		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.83	.193	1.108	.356
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	4.87	.195		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	79	4.84	.186		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	98	4.90	.161		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นักศึกษา	35	4.86	.178		
	อื่นๆ	10	4.90	.165		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่ และ สภาพแวดล้อม	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.79	.180	1.610	.157
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	4.82	.173		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	79	4.83	.151		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	98	4.87	.154		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นักศึกษา	35	4.80	.191		
	อื่นๆ	10	4.86	.141		

ตารางที่ 129 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
5. ภาพรวม	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.77	.153	1.923	.090
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	4.82	.157		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	79	4.80	.160		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	98	4.85	.144		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นักศึกษา	35	4.81	.164		
	อื่นๆ	10	4.87	.137		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 129 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ด้านบทบาทครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่และสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้ปกครองโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 130

ตารางที่ 130 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ

(n=327)

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	อาชีพ					
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ								
(1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.75	-			*		
(2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	4.81		-				
(3) พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	79	4.78			-	*		
(4) รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	98	4.86				-		
(5) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นักศึกษา	35	4.79					-	
(6) อื่นๆ	10	4.89						-

ตารางที่ 130 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD จำแนกตามอาชีพ พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีอาชีพรับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร (ค่าเฉลี่ย 4.86) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพรับราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.78)

1.8 ผู้ปกครองที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 131 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้

(n=327)

ความพึงพอใจ	รายได้ (บาท)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุ	ไม่มีรายได้	15	4.78	.272	.676	.609
	ต่ำกว่า 5,000	26	4.83	.212		
	5,000 - 15,000	174	4.82	.209		
	15,001 - 30,000	95	4.81	.217		
	30,001 ขึ้นไป	17	4.74	.259		
2. ด้านช่องทางกระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุ	ไม่มีรายได้	15	4.84	.190	.541	.706
	ต่ำกว่า 5,000	26	4.80	.181		
	5,000 - 15,000	174	4.78	.215		
	15,001 - 30,000	95	4.77	.212		
	30,001 ขึ้นไป	17	4.81	.210		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	ไม่มีรายได้	15	4.82	.216	1.238	.295
	ต่ำกว่า 5,000	26	4.86	.201		
	5,000 - 15,000	174	4.89	.164		
	15,001 - 30,000	95	4.84	.194		
	30,001 ขึ้นไป	17	4.85	.194		

ตารางที่ 131 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	รายได้ (บาท)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	ไม่มีรายได้	15	4.80	.192	.506	.732
	ต่ำกว่า 5,000	26	4.81	.174		
	5,000 - 15,000	174	4.84	.162		
	15,001 - 30,000	95	4.82	.167		
	30,001 ขึ้นไป	17	4.84	.156		
5. ภาพรวม	ไม่มีรายได้	15	4.81	.188	.359	.838
	ต่ำกว่า 5,000	26	4.82	.152		
	5,000 - 15,000	174	4.83	.154		
	15,001 - 30,000	95	4.81	.157		
	30,001 ขึ้นไป	17	4.82	.142		

จากตารางที่ 131 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.9 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน

ตารางที่ 132 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=327)

ความพึงพอใจ	ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุ	ต.ปากเกร็ด	137	4.81	.231	.196	.940
	ต.บางพูด	159	4.81	.202		
	ต.บ้านใหม่	3	4.88	.217		
	ต.บางตลาด	9	4.86	.276		
	อื่นๆ	19	4.82	.218		

ตารางที่ 132 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	ต.ปากเกร็ด	137	4.79	.199	1.523	.195
	ต.บางพูด	159	4.76	.220		
	ต.บ้านใหม่	3	4.97	.052		
	ต.บางตลาด	9	4.83	.210		
	อื่นๆ	19	4.82	.190		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	ต.ปากเกร็ด	137	4.86	.194	.912	.457
	ต.บางพูด	159	4.86	.180		
	ต.บ้านใหม่	3	4.96	.072		
	ต.บางตลาด	9	4.94	.091		
	อื่นๆ	19	4.91	.143		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	ต.ปากเกร็ด	137	4.48	.160	1.185	.317
	ต.บางพูด	159	4.82	.173		
	ต.บ้านใหม่	3	4.71	.282		
	ต.บางตลาด	9	4.85	.104		
	อื่นๆ	19	4.88	.128		
5. ภาพรวม	ต.ปากเกร็ด	137	4.83	.154	.778	.540
	ต.บางพูด	159	4.81	.160		
	ต.บ้านใหม่	3	4.85	.142		
	ต.บางตลาด	9	4.87	.144		
	อื่นๆ	19	4.86	.122		

จากตารางที่ 132 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีการมาเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

2.1 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีวิธีการเดินทางมาเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 133 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามวิธีการเดินทางมาโรงเรียน

(n=327)

ความพึงพอใจ	วิธีการมาโรงเรียน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	เดิน	20	4.81	.248	.055	.946
	พาหนะ	293	4.81	.217		
	เดินและพาหนะ	14	4.83	.174		
2. ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	เดิน	20	4.79	.227	.613	.542
	พาหนะ	293	4.78	.209		
	เดินและพาหนะ	14	4.72	.200		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	เดิน	20	4.87	.205	.262	.770
	พาหนะ	293	4.87	.181		
	เดินและพาหนะ	14	4.90	.140		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	เดิน	20	4.88	.153	.934	.394
	พาหนะ	293	4.83	.167		
	เดินและพาหนะ	14	4.86	.135		
5. ภาพรวม	เดิน	20	4.84	.152	.144	.866
	พาหนะ	293	4.82	.157		
	เดินและพาหนะ	14	4.83	.122		

จากตารางที่ 133 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีวิธีการมาโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีการขาดเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน

ตารางที่ 134 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียน
ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการขาดเรียน

(n=327)

ความพึงพอใจ	การขาดเรียน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและ ป้องกันการเกิดเหตุ	ไม่เคย	67	4.79	.237	-7.09	.479
	เคย	260	4.82	.212		
2. ด้านช่องทางกระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและ ป้องกันการเกิดเหตุ	ไม่เคย	67	4.74	.216	-1.606	.109
	เคย	260	4.79	.207		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	ไม่เคย	67	4.85	.179	-7.70	.442
	เคย	260	4.87	.181		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	67	4.82	.164	-9.29	.354
	เคย	260	4.84	.165		
5. ภาพรวม	ไม่เคย	67	4.80	.163	-1.275	.203
	เคย	260	4.83	.153		

จากตารางที่ 134 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีการขาดเรียน
ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัด
เทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ผู้ปกครองของนักเรียนที่เคยมาสายต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวัง
และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 135 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการมาสาย

(n=327)

ความพึงพอใจ	การมาสาย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุ	ไม่เคย	237	4.81	.218	-6.19	.536
	เคย	90	4.82	.214		
2. ด้านช่องทางกระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและ ป้องกันการเกิดเหตุ	ไม่เคย	237	4.77	.215	-9.84	.326
	เคย	90	4.80	.195		

ตารางที่ 135 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	การมาสาย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	ไม่เคย	237	4.87	.179	.409	.683
	เคย	90	4.86	.185		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	237	4.83	.172	-.605	.546
	เคย	90	4.84	.144		
5. ภาพรวม	ไม่เคย	237	4.82	.161	-.678	.499
	เคย	90	4.83	.139		

จากตารางที่ 135 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่เคยมาสายต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 136 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอน การเฝ้าระวังและ ป้องกันการเกิดเหตุ	น้อย (0 - 5.66)	13	4.77	.227	3.094	0.47
	ปานกลาง (5.67 - 11.33)	31	4.73	.249		
	มาก (11.34 - 17.00)	283	4.82	.211		
2. ด้านช่องทาง กระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้า ระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	น้อย (0 - 5.66)	13	4.71	.219	4.350	.014*
	ปานกลาง (5.67 - 11.33)	31	4.69	.212		
	มาก (11.34 - 17.00)	283	4.79	.206		

ตารางที่ 136 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
3. ด้านบทบาท ครูผู้สอน	น้อย (0 - 5.66)	13	4.87	.148	.900	.408
	ปานกลาง (5.67 - 11.33)	31	4.83	.167		
	มาก (11.34 - 17.00)	283	4.87	.183		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และ สภาพแวดล้อม	น้อย (0 - 5.66)	13	4.85	.199	1.740	.177
	ปานกลาง (5.67 - 11.33)	31	4.78	.160		
	มาก (11.34 - 17.00)	283	4.84	.163		
5. ภาพรวม	น้อย (0 - 5.66)	13	4.80	.133	3.388	.035*
	ปานกลาง (5.67 - 11.33)	31	4.76	.148		
	มาก (11.34 - 17.00)	283	4.83	.155		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 136 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ในด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ด้านบทบาทครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในภาพรวม และด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้ปกครองนักเรียนโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 137

ตารางที่ 137 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง
นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร
(n=327)

ระดับการรับรู้ข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับการรับรู้ข่าวสาร		
			(1)	(2)	(3)
ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกัน					
การเกิดเหตุ					
(1) น้อย (0 - 5.66)	4.71	.219	-		
(2) ปานกลาง (5.67 - 11.33)	4.69	.212		-	*
(3) มาก (11.34 - 17.00)	4.79	.206			-
ภาพรวม					
(1) น้อย (0 - 5.66)	4.80	.133	-		
(2) ปานกลาง (5.67 - 11.33)	4.76	.148		-	*
(3) มาก (11.34 - 17.00)	4.83	.155			-

จากตารางที่ 137 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง
นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของ
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร
พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีความพึงพอใจแตกต่างกันดังนี้

ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ พบความแตกต่าง
จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับมาก (11.34 - 17.00)
(ค่าเฉลี่ย 4.79) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัด
เทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับปานกลาง (5.67 - 11.33)
(ค่าเฉลี่ย 4.69)

ด้านภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้
ข่าวสารระดับมาก (11.34 - 17.00) (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและ
ป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับ
การรับรู้ข่าวสารระดับปานกลาง (5.67 - 11.33) (ค่าเฉลี่ย 4.76)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 138)

ตารางที่ 138 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด				
	ด้านขั้นตอนการ เฝ้าระวังและ ป้องกันการเกิด เหตุ	ด้านช่องทาง กระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้า ระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	ด้านบทบาท ครูผู้สอน	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และ สภาพแวดล้อม	ภาพรวม
ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล					
- เพศ	x	x	x	x	x
- อายุ	x	*	x	x	x
- โรงเรียน	x	x	x	x	x
- ระดับชั้นเรียน	x	x	x	x	x
- ความเกี่ยวข้อง	x	x	x	x	x
- ระดับการศึกษา	x	x	x	x	x
- อาชีพ	*	x	x	x	x
- รายได้	x	x	x	x	x
- ที่พักอาศัย	x	x	x	x	x
การมาเรียน					
- การเดินทาง ไป-กลับ	x	x	x	x	x
- การขาดเรียน	x	x	x	x	x
- การเข้าเรียนสาย	x	x	x	x	x
การรับรู้ข่าวสาร	x	*	x	x	*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 7 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้ง 3 โรงเรียน ซึ่งปรากฏผลการวิจัยดังนี้

7.1 ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในหลายประเด็น ได้แก่

ในพื้นที่โรงเรียนมีโอกาสในการเกิดเหตุอันตรายแก่นักเรียนได้หลายกรณี ส่วนมากเกิดอุบัติเหตุจากอุปกรณ์การเรียนที่นักเรียนใช้ในโรงเรียน เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน ดินสอ มีดคัตเตอร์ เครื่องเล่นในสนาม อุปกรณ์กีฬาต่างๆ อุบัติเหตุยังอาจจะเกิดจากอาคารสถานที่ เช่น บันได ห้องน้ำ หน้าต่าง ระเบียง อาจจะเกิดจากพฤติกรรม ความประมาท หรือการเล่นกันของนักเรียนที่ขาดความระมัดระวัง รวมทั้งอาจจะเกิดอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดตามวัยของเด็กและวัยรุ่น ซึ่งต้องอาศัยความระมัดระวังและการดูแลจากครู

“อุบัติเหตุจากอุปกรณ์การเรียนที่เด็กๆ ใช้ในห้องเรียน จากเครื่องเล่นสนาม บันไดในการเดินขึ้นลง รวมถึงช้อนกับส้อมเวลาทานอาหารด้วย”

“ตัวอาคารเรียนค่ะ อย่างเช่นที่ประสบอุบัติเหตุมา คือลูกสาว อยากจะช่วยเหลือคนที่กระเป๋าค้ำรูงไปที่ระเบียงอาคาร และก็หวังดีลงไปช่วยเพื่อนหยิบกระเป๋าก็ขึ้นมาไม่ได้ แต่คุณครูในช่วงที่ต้องไปดูเพื่อนตรงจุดอื่นแล้ว ลูกสงสารเพื่อนก็ลงไปก็ขึ้นมาไม่ได้ คุณครูก็เลยช่วยขึ้นมา อันนี้ก็ก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้”

“โดยส่วนมากเวลาเด็กทานข้าวเสร็จ ก็จะไปรวมตัวกันอยู่ตรงสนามเด็กผู้หญิง เด็กผู้ชาย บางทีก็อาจจะเล่นกันแรงหน่อย ความระมัดระวังของเด็กก็จะไม่ค่อยมีเท่าไร โอกาสที่เค้าจะเล่นต่อสู้กัน ธรรมดาของเด็ก คืออย่างน้อยเค้าได้ออกกำลังกาย ได้วิ่ง อาจจะไม่ได้คิดถึงความปลอดภัยขนาดไหน ขอให้ได้สนุก”

“ของห้องหลาน เค้าเหลาตินสอให้แหลม เสร็จแล้วก็นั่งเรียน นั่งต่อแถว ไม่ได้แก้งเพื่อน แต่ด้วยความที่จับด้านแหลมลงมา แล้วทิ่มหลังมือเพื่อน เสร็จแล้วก็ต้องไปให้คุณหมอดู”

“ของคุณแม่ก็คือการเล่นกัน น่าจะมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นได้ง่ายอะคะ บางทีเค้าไม่ระวังตัว อุบัติเหตุเคยเจอกับลูกชาย เพราะลูกชายก็เคยเรียนที่นี่ ตอนนั้นอยู่ ป.5 ก็เล่นกันแรงนะคะ เด็กแขนหักเลย ก็น่าจะเป็นอุบัติเหตุมากกว่าที่เรา มันอาจจะเกิดขึ้นได้ทุกเวลา”

“ที่ลูกเล่าให้ฟังก็มีการเล่นกันแรง และทะเลาะกัน ของน้อง ป.5 ส่วนใหญ่เป็นอุบัติเหตุระหว่างเด็กด้วยกัน การเล่นกันน่าจะเยอะที่สุด”

“ถ้าแม่มอง แม่มองแค่วันใดตามตีก็มันชันเกิน เพราะว่าแม่ห่วงก็บอกลูกตลอด แม่เคยขึ้นไป ก็จะบอกว่าถ้าชันบันได ห้ามเล่นห้ามอะไร เดินก็คือเดินเพราะบันไดชัน ห่วงแค่วันใด”

สำหรับโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ยังไม่เคยเกิดเหตุไฟฟ้าช็อต ไฟไหม้ อุบัติเหตุจากรถยนต์ หรืออุบัติเหตุร้ายแรงเลย แสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ของโรงเรียนในประเด็นเหล่านี้เป็นอย่างดี

“เหตุต่างๆ เหล่านี้ไม่เคยพบเลยคะ คือเป็นความโชคดีที่ส่วนใหญ่เกิดจากเด็กมากกว่า เด็กเล่นกันเอง”

“ไม่เคยรู้ ไม่เคยได้ยินข่าวว่ามีเหตุนี้”

“ภายในโรงเรียนเอง ไม่เคยได้รับข่าว ไม่เคยมีเลย ปกติก็จะถามอยู่ตลอด และบอกให้ระมัดระวังตัว ถ้ามีลูกก็จะมาเล่าตลอด แต่ไม่เคยมาเล่าว่าจะไม่มี”

“แม่ไม่เคยได้ข่าวเรื่องไฟช็อต แม่มองว่าโรงเรียนเค้าไม่ใหญ่มากนะ น่าจะดูแลทั่วถึง คือถ้าเกิดอะไรมาทุกอย่าง น่าจะทัน”

โรงเรียนได้สำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ปกครองโดยให้ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความปลอดภัยของโรงเรียน เพื่อนำไปจัดทำแผนและปรับปรุงมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน แสดงถึงความเอาใจใส่ของโรงเรียน

“ในไลน์กลุ่มจะให้ผู้ปกครองตอบแบบสอบถามของโรงเรียน จะให้เป็นลิงก์มาในเว็บเข้าไปตอบแบบสอบถาม แล้วก็ให้เป็นเอกสาร เพราะตัวเองได้กรอกมีแบบสอบถามจากครูประจำชั้นด้วยให้ประเมินด้วย คือความใส่ใจของเค้าให้ประเมิน”

“ก็มีแบบสำรวจให้ไปทำอยู่ค่ะ เกี่ยวกับถึงดับเพลิง ความปลอดภัย และเรื่องอุบัติเหตุในโรงเรียน สถานที่อะไรที่น่าอันตรายต่อเด็ก”

โรงเรียนแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยและมาตรการป้องกันโรคติดต่อในกลุ่มไลน์ของโรงเรียนและครูกับผู้ปกครอง ทำให้ผู้ปกครองได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

“มีค่ะ ลงในไลน์กลุ่มเพื่อป้องกัน ก็คือโอเคมากค่ะ คุณครูเค้าก็จะลงในเพจของโรงเรียนอยู่แล้ว เค้าจะบอกค่ะ พ่อแม่ก็เสพข่าวทางเพจอย่างเดียว”

โรงเรียนมีกิจกรรมฉีดพ่นยาป้องกันยุง เพื่อป้องกันโรคติดต่อที่มียุงเป็นพาหะเป็นประจำ รวมทั้งฉีดยาฆ่าเชื้อในช่วงแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยแจ้งให้ผู้ปกครองและนักเรียนล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ปกครองมารับนักเรียนกลับบ้านเร็วขึ้น

“อย่างช่วงที่มียุงแทบจะทุกอาทิตย์นะคะ ฉีดยุงค่ะ เค้าก็จะบอกว่าวันนี้มีฉีดยุงในไลน์กลุ่มตอนสี่โมงเย็น ให้ผู้ปกครองมารับเร็วขึ้น ใครกลับบ้านเค้าก็จะเอาไปที่วัดบ่อ มันก็บ่งบอกความใส่ใจ”

“คุณครูเค้าประกาศว่ามีการฉีดยุงนะคะ นำฉีดทุกอาทิตย์เลยนะคะ ครูประกาศให้นักเรียนออกจากอาคาร”

“ปีๆ หนึ่งที่เทศบาลก็เข้ามาบ่อยนะคะ มีอยู่หลายครั้งเข้ามาอำนวยความสะดวก เช่น ช่วงโควิด เค้าก็เข้ามาฉีดยาฆ่าเชื้อ เทศบาลเค้ามาจัดการให้หมดทุกอย่าง

ทางเทศบาลก็เข้ามาฉีดดยุง แม่ก็ไม่ได้ห่วงอะไร ส่วนมากเทศบาลก็บอยนะคะเข้ามาดูแล”

โรงเรียนมีกิจกรรมเยี่ยมบ้านของนักเรียน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ที่ดีและความปลอดภัยของนักเรียน โดยนัดหมายล่วงหน้า เป็นการดูแลเอาใจใส่นักเรียนเป็นอย่างดี ทำให้ผู้ปกครองพึงพอใจ ขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน

“ความปลอดภัย มีการเยี่ยมบ้านเค้าก็ไปดูความเป็นอยู่ของเด็กๆ คุณครูเค้าก็จะสุ่ม โดยส่วนใหญ่ก็น่าจะครบหมดคะ โดยดูจากประวัตินักเรียนก่อนอันไหนที่ต้องไปเยี่ยมก่อน”

7.2 ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ในหลายประเด็น ดังนี้

ในเบื้องต้น โรงเรียนมีบุคลากรที่ดูแลเฝ้าระวัง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุของโรงเรียน คือ ครูเวร เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) และสารวัตรนักเรียนที่จัดเวรกันช่วยครูดูแลเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ซึ่งส่วนมากจะเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 และ 5 ที่มีความสมัครใจ มีภาวะผู้นำ มีความรับผิดชอบ ผ่านการคัดเลือกเข้ามา และผ่านการฝึกอบรมเพื่อมาทำหน้าที่นี้ ซึ่งเป็นงานลักษณะจิตอาสา เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ทั้งกับนักเรียนที่ทำหน้าที่เป็นสารวัตรนักเรียนและนักเรียนคนอื่นโดยรวม รวมทั้งโรงเรียนยังมีกล้องวงจรปิดเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุด้วย

“คือจากหน้าประตูก็มี 2 ประตู และมีประตู และครูเวรก็จะดู อย่างโรงเรียนนี้เป็นโรงเรียนใหญ่ ครูเวรแต่ละจุดก็จะมี 2- 3 ท่าน โอกาสที่เด็กจะเกิดอุบัติเหตุก็จะน้อยลง”

“มี รปภ. แล้ว มีครูเวรแล้ว เค้ามีสารวัตรนักเรียนด้วยนะคะ ที่ช่วยคุณครูด้วยในเรื่องของความปลอดภัย มีเวรคอยเช็คความปลอดภัย อย่างเช่น หลานก็เป็น

สารวัตรนักเรียนก็จะอยู่ทุกวันศุกร์ ช่วยจูงน้องไปส่งที่ห้อง อาจจะมีเด็กโตมาชนเด็กเล็ก ก็เลยจูงน้องไปเพื่อความปลอดภัย ก็ดีนะคะ เพราะให้เด็กช่วยเหลือคนอื่นและระวังตัวเองด้วย เป็นจิตอาสาด้วย การร่วมสังคม แลกเปลี่ยนความคิดกับคนอื่น โครงการนี้ดีค่ะ”

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีบทบาทในการช่วยดูแลรักษาความปลอดภัยในภาพรวม และความปลอดภัยจากอุบัติเหตุบนถนน เนื่องจากมีรถยนต์และจักรยานยนต์สัญจรไปมาบริเวณโรงเรียนเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำหน้าที่ดูแลนักเรียนได้เป็นอย่างดี มีมาตรฐาน ที่ผ่านไม่เคยเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายแก่นักเรียนเลย

“หน้าโรงเรียนก็จะมี รปภ. ช่วยดูแลในการข้ามถนนด้วย ตรงนั้นก็ถือว่าดีนะคะ เพราะตอนนี้หลานเริ่มจะเดินมาโรงเรียนเองแล้วเพราะเค้าโตขึ้น เค้าเดินมาโรงเรียนเอง เราก็สังเกตเห็นความปลอดภัยจากบ้านออกมา ตรงมอเตอร์ไซค์รับจ้างเค้าก็ช่วยดูจุดหนึ่ง หน้าโรงเรียนอีกจุดหนึ่ง จนถึงเข้ามาในโรงเรียนเราสบายใจแล้ว หลานมาโรงเรียนด้วยความปลอดภัย ถือว่าโดยรวมตั้งแต่ต้นจนจบไปได้ด้วยดีค่ะ”

“อย่างรปภ. เค้าก็รู้จักเด็กแทบจะทุกคนในโรงเรียน รู้จักผู้ปกครอง คือจะรู้ว่าคนนี้มีท่าไม้ทาง เค้าโอเคมากเลยคะ อย่างครูเค้าก็มีทั้งครูประจำชั้นและครูเวร เค้าก็ยืนพอถึงเวลาเค้าก็จะเป็นคนพาเด็กไปข้างบนเอง ครูก็อยู่ในห้องด้วย”

โรงเรียนได้ติดต่อให้ผู้ปกครองทำประกันอุบัติเหตุให้นักเรียน โดยให้บริษัทประกันอุบัติเหตุมาชี้แจงแก่ผู้ปกครองโดยตรงในการประชุมผู้ปกครอง มีราคาประมาณ 200 กว่าบาท ผู้ปกครองสังเกตเห็นว่าราคาไม่แพงและเป็นประโยชน์มาก ซึ่งครูช่วยเหลือดูแลในเวลาที่เกิดอุบัติเหตุ โดยการสำรองจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลไปก่อน และนำไปเสร็จไปเบิกในภายหลัง

“โรงพยาบาลวิภาวดี กับกรุงเทพฯ จะใกล้ อยู่นอกถนนใหญ่ ถนนติวานนท์ คุณครูเค้าจะส่งโรงพยาบาลเบื้องต้น แล้วค่อยแจ้งผู้ปกครอง มีประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนทำให้ทุกปี ผู้ปกครองจ่าย 200 บาท เรายังจ่ายไหว”

7.3 ด้านบทบาทครูผู้สอน

ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านบทบาทครูผู้สอนในหลายประเด็น ได้แก่

ครูมีบทบาทในการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุอันตรายหรือไม่ปลอดภัยที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นอย่างดี โดยครูให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัยและป้องกันอุบัติเหตุอันตรายแก่นักเรียน ครูติดตามดูแลเอาใจใส่ให้นักเรียนเดินทางกลับบ้านอย่างปลอดภัยทุกคนเป็นอย่างดีมาก หรือช่วยติดตามนักเรียนที่ยังไม่กลับบ้านให้แก่ผู้ปกครอง ทำให้มีโอกาที่จะเกิดอุบัติเหตุน้อย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ปกครองเป็นอย่างมาก

“ของที่นี่ครูดูแลดีเยี่ยม ก็เพราะว่าลูกชายเคยเกเรมาแล้วรอบหนึ่ง สองทุ่มแล้วก็ยังไม่ถึงบ้าน แม่ก็รีบโทรหาคุณครู เพราะไม่รู้ว่าจะไปปรึกษาใครแล้ว ครูประจำชั้นก็ออกตามหาให้จนเจอน้อง แล้วก็โทรบอกว่าน้องกำลังจะข้ามแล้วครับครูยืนดูเค้าอยู่เป็นความประทับใจมาก”

“ประทับใจตรงนั้น คุณครูเค้าโอเคมาก เค้าพร้อมที่จะลุยไปแบบว่าเด็กเค้ามีปัญหา พอโทรหาครูบ๊อบเค้าพร้อมที่จะสแตนบายตลอด”

“ไม่ได้ช่วยนะคะ ตอนที่เด็กกลับบ้านช้า แล้วครูก็ได้ทั้งนะคะ อยู่กับเด็กจนเด็กกลับบ้าน ก็รู้สึกว่าคุณครูเค้าใส่ใจดีนะคะ ถึงจะเป็นโรงเรียนรัฐบาล เป็นโรงเรียนเล็กๆ แต่ว่าการดูแลของคุณครูจะใส่ใจมากกับเด็กอะคะ ตรงนี้ถือว่าผู้ปกครองสบายใจไม่ใช่ว่าเด็กนั่งอยู่กับ รปภ. แต่ครูก็ไลน์มาด้วยความห่วงใย”

ครูติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองผ่านกลุ่มไลน์หรือโทรศัพท์เพื่อแจ้งให้ผู้ปกครองทราบเกี่ยวกับความปลอดภัยหรือการทำกิจกรรมและการไปรับส่งของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งครูประสานงานในกิจกรรมต่างๆ แม้แต่ในเวลาเลิกเรียนและการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ทำให้ผู้ปกครองสบายใจและชื่นชมการทำหน้าที่ของครูมาก

“ในไลน์กลุ่ม อย่างสมมติว่าผู้ปกครองให้เด็กกลับบ้านเอง ให้วินมอเตอร์ไซด์คนนี้มารับ ผู้ปกครองใส่ใจกับลูก ครูก็ตอบอะไรอย่างนี้ละคะ และไปสื่อสารกันกับเด็ก”

“เค้าจะให้ผู้ปกครองกับครูจะสื่อสารกัน คุณครูก็บอกเด็กอีกทีหนึ่ง คุณแม่มารับก็โหม่ง ให้อาจารย์โทรหาคุณนี่มารับแบบนี้ค่ะ”

“ของคุณแม่ก็ ป.5 คุณครูเค้าดูแลดีมากค่ะ เท่าที่แม่เจอ เท่าที่สัมผัสกับในไลน์กลุ่ม ครูจะแจ้งชัดเจน รายละเอียดโอเคเข้าใจง่ายมาก แจ้งข่าว เรารู้เร็ว รู้ทันเวลาเกิดเหตุอะไรยังไงค่ะ ครูจะเป็นคนแจ้งให้เราทราบ”

“ของลูกก็เคยมี น่าจะช่วงบ่าย ครูโทรไปว่าลูกตัวร้อนให้มารับลูก แต่ครูก็ดูแลดีให้น้องทานยา และก็ให้พักและโทรเรียกผู้ปกครองมารับ ไม่สบาย”

“โรงเรียนจัดกิจกรรมทัศนศึกษา คุณครูรายงานตลอดเลยคะ ตั้งแต่รถออกไปถึงนี่แล้วนะ จะกลับก็ไลน์บอกว่าจะกลับแล้วนะ ใกล้ถึงแล้วนะ เราก็มไม่ต้องห่วงมาก”

“ครูเค้าก็รายงานตลอดนะคะในไลน์กลุ่ม ตอนนี่ถึงไหนแล้ว อีกกี่นาทีถึงอะไรอย่างงี้ ก็จะมีเวลาเคลื่อนไหวเราก็รู้ลูกเรายังปลอดภัยอยู่ ตอนขากลับเค้าก็จะบอกว่าเข้าซอยวัดกุแล้วน้ำ เด็กถึงโรงเรียนแล้ว ภารกิจก็คือจบ”

ครูมีบทบาทสำคัญในการดูแลปฐมพยาบาลนักเรียนเบื้องต้นในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรืออันตราย ติดต่อผู้ปกครอง และพานักเรียนไปส่งที่โรงพยาบาลอย่างรวดเร็ว รวมทั้งสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปให้ก่อน เพื่อให้ผู้ปกครองนำใบเสร็จไปเบิกค่าใช้จ่ายจากบริษัทประกันอุบัติเหตุในภายหลัง

“เป็นวัยเค้าจะคะ ทำอะไรก็เป็นอุบัติเหตุไปหมด แต่ว่าคุณครูเฝ้าน่ารักนะคะ แบบว่าถ่ายรูปให้ดูและก็สื่อสารกันในกลุ่มเลย ชัดเจนเลย ผู้ปกครองก็คุยกัน แจ้งทันทีเป็นอุทาหรณ์ของเด็กและผู้ปกครองคนอื่นด้วย”

“กรณีเด็ก ป.5 ก็คือเด็กเค้าล้มในห้องเรียน แล้วก็ขาหัก เค้าล้มเอง แขนขา น่าจะอ่อนแรงด้วย ครูก็เรียกรถพยาบาลพาไปส่ง ครูก็ไปเยี่ยมที่โรงพยาบาล ครูก็ร้องให้ตามด้วยนะคะ คือเด็กล้มเอง”

“กรณีพาเด็กไปโรงพยาบาล ครูก็ทำหน้าที่แทนผู้ปกครอง และคอยสื่อสารกับผู้ปกครอง ส่วนมากก็จะบอกกันในไลน์ ก็คือคุณครูพาไป และก็จะแจ้งคุณแม่แจ้งในไลน์กลุ่ม แล้วก็ไปติดต่อส่วนตัวกับคุณแม่ คือถ้าเด็กเกิดอุบัติเหตุ คุณครู ผู้บริหาร ก็โอเค ดูแล โรงเรียนสำรองจ่ายไปให้ก่อน ให้ผู้ปกครองเอาใบมาเบิกประกัน จะได้สะดวก”

“เหมือนเมื่อก่อนลูกสาว ชอบเลือดกำเดาไหล เค้าเป็นตั้งแต่เด็ก คุณครูก็จะดูแลให้”

“น้อง ป.5 ก็จะมีแบบเข้าค่าย แบบเป็นลมคุณครูเค้าก็จะดูแลให้ก็คอยช่วยดูแลเพื่อนๆ น้องเล่าให้ฟังนะคะ เพราะอาจจะตื่นเต้นได้ไปข้างนอกอาหารเช้าก็ไม่ได้ทาน”

“มาตรการดูแลโควิด คุณครูเค้าก็ดูแลดี เด็กคนไหนเป็นก็ไม่ต้องมาโรงเรียนให้อยู่บ้าน”

“คุณครูที่นี่แม่ก็ว่าใสใจดี เพราะว่าแม่ย้ายมากลางคัน ตอนแรกลูกเรายังไม่รู้จักใครเค้าก็จะเจี๊ยบๆ แต่ครูเค้าก็สังเกตและจะโทรมาหาแม่ ก็บอกว่าไม่มีที่บ้านก็มีความสุขดี แต่ครูสังเกตน้องอะไรแบบนี้ เพราะเค้ายังไม่ชินไง แม่ก็ว่าครูใสใจดี มองนะว่าลูกเรามีพฤติกรรมแบบนี้ คือเค้ายังไม่ชิน เพราะเค้ามากลางคันไงคะ โดยที่แบบเค้าไม่มีเพื่อน เคว้ง แม้ว่าครูเค้าใสใจดีมาก”

ในภาพรวม คือ ทั้งโรงเรียน ตั้งแต่ผู้บริหาร ครูทุกระดับชั้น แม่บ้าน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่ค้า มีความเป็นกันเองและดูแลเอาใจใส่นักเรียนทุกคนเป็นอย่างดี ครูมีบทบาทในการดูแลสุขภาพของนักเรียน เป็นเหมือนตัวแทนของพ่อแม่ของนักเรียน เช่น กรณีที่นักเรียนไม่สบาย มีปัญหาสุขภาพ อุบัติเหตุ ปัญหาประจำเดือนของนักเรียนหญิง ปัญหาการใช้ชีวิต หรือปัญหาครอบครัวของนักเรียน ทำให้ผู้ปกครองชื่นชมการทำหน้าที่ของครูและบุคลากรทุกคน

“ถ้าเรื่องคุณครู ต้องขอชื่นชมนะคะ คุณครูเค้าเอาใจใส่เด็ก โอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุน้อยอะคะ นอกจากที่เป็นอุบัติเหตุใหญ่ๆ น้อยคะ ไม่ค่อยจะมีคะ”

“ครูต้องรับทุกเรื่อง และรับสภาวะอารมณ์ของผู้ปกครองด้วย ตอบคำถาม ด้านการเรียนเอย การบ้านเอย เรื่องความปลอดภัย พัฒนาการเด็ก คุณครูแบบทุก กระบวนการ ทุกด้าน ต้องตอบ บางทีก็ให้เวลาส่วนตัวคุณครูบ้าง เวลากลับบ้านอะไร แบบนี้ แต่ก็ยังมาคอยตอบ ก็ขอบคุณตรงนี้ด้วย ความใส่ใจครูมีทุกสิ่งเลยคะ รอบด้าน ไม่ใช่แค่เรื่องความปลอดภัย การเรียนการสอน สุขภาพก็ด้วย เจ็บป่วย ปวดท้อง ปวดหัว ก็ครูหมดเลย รู้สึกว่าชื่นชม และดีใจที่ว่า ครูท่านนึงดูแลเด็กดี อีกท่านก็ตามไปด้วย ในสายชั้นของเค้า จึงทำให้ผู้ปกครองสบายใจ”

“ในภาพรวม ทั้งโรงเรียนตั้งแต่ผู้บริหาร ยันข้างล่าง รวมถึงแม่บ้าน แม่ค้า ด้วยที่ใส่ใจ เรื่องอาหารการกิน เด็กคนไหนอ้วน ทานเยอะคุณครูเค้าจะใส่ใจตรงนั้นด้วย อันนี้เป็นเรื่องจริง ไม่ชม ถือว่าผิดพลาดของผู้ปกครอง เราพบเจอมาตั้งแต่เรานำลูกเรา มาโรงเรียนเราก็เจอมาตลอด ตั้งแต่ครูอนุบาล คุณครูทุกระดับชั้น”

“อย่างเรื่องที่คุณครูใส่ใจเด็ก ไม่ได้หมายความว่าอุบัติเหตุอย่างเดียว สุขภาพอย่างเช่น เด็ก ป.5 ป.6 ผู้หญิงที่มีประจำเดือนคุณครูผู้ชายก็ใส่ใจก็ดูแลให้ด้วย ไม่ใช่ว่าทำไม่ได้หรือว่าดูแลไม่ได้ พี่ก็รู้สึกชื่นชมนะคะ เค้าแบบเป็นทั้งพ่อเป็นทั้งแม่ ให้เด็กได้ ในขณะที่เค้าเป็นเด็กผู้ชายดูแลเด็กผู้หญิง ชื่นชม”

“ผู้บริหารเป็นกันเองคะ เจอก็คุยได้ถามได้ ท่าน ผอ. ก็ถามบ่อยว่า ชาติเหลืออะไรมัย ให้ทางโรงเรียนเพิ่มเติมอะไรหรือเปล่า ก็จะถาม เพราะว่าเจอบ่อย เหมือนกัน”

7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ดังนี้

ในภาพรวม ผู้ปกครองทราบว่าโรงเรียนมีฝ่ายอาคารสถานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบสภาพ ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ พื้นทางเดิน อุปกรณ์และระบบไฟฟ้า อายุการใช้งานของ เครื่องใช้ไฟฟ้า ระบบรักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและ

ปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ไม่เกิดปัญหาหรืออุบัติเหตุที่มีสาเหตุมาจากอาคาร สถานที่และสภาพแวดล้อม

“โดยรวมๆ ดีนะคะ เพราะว่าเค้าจะมีฝ่ายอาคารสถานที่คอยตรวจเช็ค อยู่แล้ว อายุการใช้งานของเครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ”

“แม้กระทั่งกระเบื้องที่แตก เค้าก็จะมีเจ้าหน้าที่มาเลาะและเปลี่ยน เพราะ ไม่งั้นมันจะบาดเจ็บเวลานั่งเรียน เค้าจะมีระยะเวลาในการดูแลตรงนี้ อย่างปลั๊กไฟต่างๆ มันก็อันตรายนะคะเวลาเสียบ ไม่ช็อตไม่อะไร ก็เห็นช่างเข้ามา ลงใน facebook ก็ชื่นชม เค้านะคะ อย่างกระเบื้องที่ก็เคยเห็นเค้ามาเลาะออก ของเจ้าหน้าที่เทศบาลมาดูด้วย เชื่อมโยงกับโรงเรียน”

สภาพแวดล้อมของโรงเรียน ไม่มีจุดเสี่ยง มีการดูแลประตูทางเข้า-ออกด้านหน้า ของโรงเรียนเป็นอย่างดี มีการกำหนดเวลาในการเปิด-ปิดชัดเจน ประตูด้านหลังของโรงเรียนปิด มีไฟ แสงสว่างอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีครูเวรและครูประจำชั้นดูแลนักเรียนในพื้นที่ต่างๆ ในโรงเรียนได้ อย่างทั่วถึง ตั้งแต่เช้าถึงเย็น จนกระทั่งนักเรียนเลิกเรียนเลย รวมทั้งบางโรงเรียนยังมีมาตรการป้องกัน พื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย เช่น การมีตาข่ายสูงป้องกันรอบบ่อน้ำ จึงไม่มีอันตรายและไม่มีปัญหา เกี่ยวกับความปลอดภัย ในกรณีที่ฝนตก โรงเรียนจะปิดประตูไม่ให้นักเรียนออกไปข้างนอก เพื่อรอให้ ผู้ปกครองมารับอย่างปลอดภัย

“ประเด็นนี้ไม่ค่อยมี ประตูเข้าออกส่วนใหญ่จะเป็นประตูหน้า ความปลอดภัย จะอยู่ตรงนี้ ด้านหลังก็จะปิด ประเด็นนี้ไม่ค่อยมี”

“ไม่มีติดทรอกคะ เพราะว่าเข้ามาตรงนั้นก็มีโล่งแล้ว อาคารมันก็ได้ใหญ่ ครู เค้าก็ดูแลควบคุมได้หมด ถ้าจะมีก็แค่กลางวันเด็กเค้าจะไปรวมกันที่สนามอาจจะวิ่งเล่น กัน”

“ถ้าสมมติเด็กมาเข้า ก็จะมีครูอยู่ เค้าจะให้นั่งอยู่ไม่ให้ขึ้นตึก คือต้องรอให้ ครูเวรหรือครูประจำชั้นมาก่อนแล้วเค้าพาเด็กขึ้นอาคาร เค้าจะไม่ให้เด็กขึ้นไปอยู่ ข้างบนคะ ให้นั่งรอที่ข้างล่างคะ โอกาสที่เด็กเกิดอุบัติเหตุมันก็เลยไม่ค่อยมี”

“เค้าก็มีมาตรการต่างๆ ป้องกันคืออยู่นะคะ เเท่าที่เห็น มีบ่อน้ำที่เปิดลงไปเล่น มีการกั้นเป็นกั้นลักษณะหน้อยคะ กั้นแบบเป็นตาข่ายสูงมากท่วมหัว และมีหลังคาด้วย อยู่ตรงหอประชุมข้างๆ”

โรงเรียนจัดเตรียมถึงดับเพลิงติดตั้งบริเวณพื้นที่ต่างๆ ในอาคารเรียน และเทศบาล มีกิจกรรมสาธิตการใช้งานอุปกรณ์ดับเพลิงและรักษาความปลอดภัยในโรงเรียน จัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์และหน้ากากอนามัยให้นักเรียนเพื่อป้องกันโรคติดต่อ

“บางอย่างที่ไม่เข้าใจ ก็ถามว่าอันนี้ช่วยหาให้หน่อยว่ามันหมายถึงอะไร บางที่ได้ก็ไม่ได้”

7.7 ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน

ผู้ปกครองเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนหลายประเด็น ดังนี้

ปัญหาอุปกรณ์การเรียน หรืออุปกรณ์ประกอบบางส่วนที่มีสภาพชำรุดทรุดโทรม ใช้งานไม่ได้ ไม่เต็มที่ เช่น พัดลมเสีย ซึ่งผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมให้แก่โรงเรียนเพื่อดูแลและปรับปรุงอุปกรณ์ต่างๆ ให้สมบูรณ์ เนื่องจากปัจจุบันอุปกรณ์มีราคาสูงขึ้น

“บางที่มีงบของโรงเรียน งบวัสดุอุปกรณ์ จัดสรรมาไม่ถึง บางที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ พัดลม อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ คือลูกจะมาบ่นว่า อันนั้นก็พัง อันนี้ก็ใช้ไม่ได้ครบ คือโรงเรียนเค้าดีทุกอย่างแล้ว แต่อุปกรณ์ต่างๆ งบก็ยังไม่จัดสรรมาให้ถามว่าการดูแลๆ โอเคแล้วคะ แต่ว่าพวกวัสดุอุปกรณ์ คุณครูเค้าก็ไม่สามารถที่จะมาจัดสรรให้ได้”

“อันนี้จะเป็นลูกชาย เค้าจะบ่นกับแม่ว่ามันร้อน อยากให้ทางเทศบาลเพิ่มงบประมาณหน่อย ให้จัดสรรมาอย่างไว ไม่ใช่ว่าคุณสำรวจไปแล้วมันยังหมุนได้ มันยังใช้ได้ มันหมุนได้ก็จริงแต่มีลมหรือเปล่า”

“อาจจะต้องเพิ่มเพราะเมื่อก่อนพัคลมอาจจะตัวละ 200 บาท แต่ตอนนี้ อาจไม่ใช่แล้ว คือเด็กอย่างบางทีบอกว่าแม่มันร้อน จะให้ผู้ปกครองบริจาคหรือ บางที คุณครูเค้าก็เอื้อให้เด็กจนไม่รู้จะเอื้อยังไง อย่างห้องนี้มีเด็ก 30-40 คน ควรจะมีพัคลมก็ตัว อากาศมันไม่ใช่เมืองนอก”

“เด็กก็จะไม่มีความตั้งใจเรียน ก็จะกังวล บางทีคุณครูก็อนุญาตให้อาพัค ลมพกพามา เอามาก็พัง วันเดียวพังก็เกิดปัญหาตามมา ก็อยากให้มีมาดูตรงนี้ ลูกๆ ก็บ่น ร้อน อยากให้เทศบาลลงมาดูตรงนี้”

ปัญหาพื้นห้องน้ำลื่น ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนปรับปรุงพื้นห้องน้ำให้เป็นพื้น แบบหยาบ กันลื่น ทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่นเหม็น เพื่อความปลอดภัยของนักเรียน ครู และผู้ปกครอง เนื่องจากมีนักเรียนจำนวนมาก รวมทั้งดูแลสภาพและอุปกรณ์ของห้องน้ำให้เรียบร้อย ใช้งานได้

“การลื่นล้มในห้องน้ำ ส่วนมากจะเกิดกับเด็กโต เค้าจะเล่นกัน สาดน้ำกัน เล่นกัน ส่วนมากจะเล่นกันคะ พื้นกระเบื้องก็มีส่วน ชักโครกจะเป็นนั่งยอง เวลาตักราด ก็เปียก”

“อย่างเช่นพื้นห้องน้ำนะคะ ควรจะเป็นพื้นแบบหยาบ ไม่ควรจะเป็นแบบลื่น ป้องกันคุณครูเองด้วยก็ต้องเข้า เด็กก็ต้องเข้า ก็เซฟทั้งนักเรียนและคุณครู ถ้าเปลี่ยนได้ ก็ดี ถ้าเทศบาลท่านจะเมตตาเปลี่ยนให้หะคะ เพราะห้องน้ำมีปัญหาด้านห้องน้ำเยอะ และด้วยพื้นที่จำกัดของโรงเรียนและก็เด็กเยอะ เพราะลูกสาวจะมีปัญหากับการเข้าห้อง น้ำมันเลย แม่หนูไม่ยอมเข้าห้องน้ำโรงเรียนหรอก เข้าไปแล้วบางทีก็พบเจอ ประหลาดๆ”

“เค้าบอกว่า ไม่อยากเข้าห้องน้ำที่โรงเรียน ก็คงไม่สะอาด เพราะเค้าบอกว่า หนูเคยลื่นแต่ไม่ถึงขนาดล้ม”

“เคยเข้าตอนที่มากิจกรรม ก็สกปรกอย่างที่ลูกๆ บอก แต่ก็น่าเห็นใจเนาะ มันอะไรหลายๆ อย่าง คนมันใช้ จะให้สะอาดก็เป็นไปไม่ได้ แต่ก็เราก็ช่วยกัน อาคารเก่า ก็เก่าตามอาคาร แต่ตึกใหม่ก็ไม่รู้สะอาดหรือเปล่า”

“อยากให้ห้องน้ำ กลัวเด็กๆ สิ้น กลัวเป็นอุบัติเหตุเกิดขึ้นโดยที่เราไม่คาดคิดมาก่อน และดูแลถึงน้ำดื่มเพราะเด็กต้องกรอกน้ำกิน น้ำหมดก็เติมน้ำและต้องสะอาดหลังคาทางเดินเวลาเด็กกลับบ้าน ตรงท่อที่เป็นเหล็กท่อระบายน้ำ เด็กอาจจะเผลอเดินไป เด็กๆ ก็ทำเหล็กอาจจะตกได้อันตราย”

ผู้ปกครองส่วนหนึ่งมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับพื้นทางเดินที่เป็นตะแกรงเหล็กที่อาจจะเป็นอันตราย นักเรียนอาจจะเดินตกท่อได้ พื้นที่บางแห่งเป็นพื้นที่เปิดโล่ง ทำให้นักเรียนต้องตากแดดหรือตากฝน อาจจะไม่สบายได้ ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนปรับปรุงตะแกรงเหล็กและทำหลังคา กันแดดกันฝนในบางพื้นที่ เพื่อความปลอดภัยของนักเรียน

“บางที่ฝนตก ทางเดินกับตัวอาคารมันใกล้กันค่ะ อาจจะทำให้เด็กป่วย ไม่สบายอะไรยังไงค่ะ ไม่มีหลังคาให้เด็กตรงช่วงทางเดินให้เด็ก ให้ผู้ปกครองที่มารับได้”

“ถ้าช่วงแดดออก อากาศร้อนก็จะร้อนมากๆ เพราะเดินออกไปรอผู้ปกครอง พอไปถึงแม่จับหัวลูกร้อนจี๋เลยคะ”

ผู้ปกครองให้ความสำคัญกับรถยนต์และจักรยานยนต์ที่สัญจรเข้าออกจำนวนมากภายในโรงเรียนในช่วงเช้าและเย็น ซึ่งอาจจะเกิดอุบัติเหตุอันตรายได้ ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนเพิ่มความระมัดระวังและดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับการจราจรและการเดินรถบริเวณโรงเรียนเป็นพิเศษ เพื่อรักษาความปลอดภัยแก่นักเรียน

“เวลาเลิกเรียนจะออกกันเดิน บางคนเดินกลับบ้านเอง บางคนไม่ระวังรถ ทั้งรถมอเตอร์ไซด์ รถใหญ่สวนกันเข้าสวนกันออก จะเป็นเฉพาะช่วงเวลาเลิกเรียน”

“บางที่เด็กเลิกเรียนเดินไม่สนใจหรอก จะเดินกลับบ้านอย่างเดียว คือรถระวัง แต่เด็กไม่ระวัง บางที่เดินเล่นกันกลางถนน คือไม่สนใจ สนใจแต่ของกิน”

นอกจากนี้ ผู้ปกครองสะท้อนที่นักเรียนเล่าว่า แท็งก์น้ำมีกลิ่นตะไคร่น้ำ ทำให้นักเรียนไม่อยากดื่มน้ำจากตู้น้ำดื่มของโรงเรียน ผู้ปกครองจึงเป็นห่วงเรื่องความสะอาดและสุขอนามัยของนักเรียน จึงมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนปรับปรุงความสะอาดของแท็งก์น้ำและความสะอาดของน้ำดื่ม

“ลูกบอกมีแท็งก์น้ำ มีกลิ่นมีตะไคร่น้ำ เขียวๆ ลูกบอกว่า หนูไม่กินน้ำ
ที่โรงเรียนแล้ว เอากะบอกน้ำมาสองอัน เพราะเค้าไม่อยากกินน้ำที่นี่ เค้าเล่าให้ฟังนะคะ”

โดยสรุปคือ ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดสนับสนุนงบประมาณให้
โรงเรียนอย่างครบถ้วน เต็มที่ จะช่วยให้โรงเรียนสามารถปรับปรุงอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและ
สิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม มีความเสี่ยงอันตรายน้อยลง ผู้ปกครองจะมีความไว้วางใจ
โรงเรียนและเทศบาล ทำให้โรงเรียนมีภาพลักษณ์ที่ดี และเกิดเป็นความพึงพอใจจากการรับบริการ
ในที่สุด ซึ่งผู้ที่ได้รับความปลอดภัยก็คือนักเรียนนั่นเอง เป็นความเชื่อมโยงกันทั้งระบบทั้งหมด

“การเกิดเหตุการณ์ป้องกันเหตุที่เคยดูนะคะ ก็โอเคนะคะ คาดหวังก็คือ
อยากให้ทางเทศบาลเข้ามาสนับสนุนทางโรงเรียนให้เยอะกว่านี้”

“ความเสี่ยงก็จะน้อยลง ความไว้วางใจของผู้ปกครองก็จะเกิดขึ้นมาด้วย
สาเหตุหลักคือมาจากงบก่อน กระจายมาโรงเรียนๆ จัดการได้ ผู้ปกครองเห็น
ภาพลักษณ์ที่จัดการแล้ว ความไว้วางใจก็มา คนได้รับก็ความปลอดภัยก็คือเด็ก เชื่อมโยง
กันหมดเลย”

“ถ้างบประมาณแบบ ทุกอย่างก็เพอร์เฟคตามที่เหมือนคาดหวังไว้ ถ้าเกิด
ไม่มีบ งบโรงเรียนก็ไม่มีจะไปหาทางไหน แล้วมันจะมาแก้ตามจุดต่างๆ ก็ไม่ได้”

6. ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

การศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด นำเสนอผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- 1) ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล
- 2) ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนด้านคุณภาพอากาศ
- 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่ติดต่อ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.75 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 39.79 ปี โดยมีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 15 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 และ 46 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.50 (ตารางที่ 139)

ตารางที่ 139 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามเพศและอายุ

			(n=400)
เพศและอายุ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	155	38.75
	หญิง	245	61.25
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 139 (ต่อ)

(n=400)		
เพศและอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
15 - 30 ปี	114	28.50
31 - 45 ปี	171	42.75
46 - 60 ปี	86	21.50
61 ปีขึ้นไป	29	7.25
รวม	400	100.00

อายุต่ำสุด 15 ปี อายุสูงสุด 76 ปี อายุเฉลี่ย 39.79 ปี

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาคือ ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.00 และระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.50 (ตารางที่ 140)

ตารางที่ 140 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=400)		
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้จบการศึกษา	3	0.75
ประถมศึกษา	22	5.50
มัธยมศึกษา	54	13.50
ปวช./ปวส.	76	19.00
ปริญญาตรีและสูงกว่า	245	61.25
รวม	400	100.00

1.3 หน่วยงานที่ติดต่อ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ติดต่อกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมาคือ สำนักการช่าง คิดเป็นร้อยละ 17.25 และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 12.80 (ตารางที่ 141)

ตารางที่ 141 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามหน่วยงานที่ติดต่อ

(n=400)		
หน่วยงานที่ติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	34	8.50
สำนักการช่าง	69	17.25
สำนักการคลัง	45	11.25
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	93	23.25
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	49	12.25
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	51	12.80
กองการศึกษา	36	9.00
กองสวัสดิการสังคม	10	2.50
ศูนย์ข้อมูลกลางความปลอดภัย	13	3.25
รวม	400	100.00

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.44 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 11 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.50 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.25 (ตารางที่ 142)

ตารางที่ 142 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับความความคาดหวังและความต้องการ

(n=400)

ระดับความคาดหวังและความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (9.00 – 12.00 คะแนน)	3	0.75
ปานกลาง (13.00 - 16.00 คะแนน)	17	4.25
มาก (17.00 – 20.00 คะแนน)	150	37.50
มากที่สุด (21.00 – 25.00 คะแนน)	230	57.50
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 11 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน $\bar{x} = 21.46$ S.D. = 2.910

ผู้รับบริการมีระดับความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความความคาดหวังและความต้องการ ในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (ตารางที่ 143)

ตารางที่ 143 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความความคาดหวังและความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับความ คาดหวัง และความ ต้องการ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	159 (39.75)	200 (50.00)	40 (10.00)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.29	.650	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	167 (41.75)	193 (48.25)	36 (9.00)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.31	.674	มากที่สุด

ตารางที่ 143 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวังและความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวังและความต้องการ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	181 (45.25)	179 (44.75)	35 (8.75)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.34	.690	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	191 (47.75)	174 (43.50)	32 (8.00)	2 (0.50)	1 (0.25)	4.38	.676	มากที่สุด
5. การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามความต้องการของผู้รับบริการ	201 (50.25)	175 (43.75)	22 (5.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.44	.622	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.35	.662	มากที่สุด

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.70 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 14 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.00 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.25 (ตารางที่ 144)

ตารางที่ 144 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับความคาดหวังและความต้องการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ระดับความคาดหวังและความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปานกลาง (13.00 - 16.00 คะแนน)	29	7.25
มาก (17.00 - 20.00 คะแนน)	132	33.00
มากที่สุด (21.00 - 25.00 คะแนน)	239	59.75
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 14 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน $\bar{x} = 21.70$ S.D. = 2.898

ผู้รับบริการมีความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็นโดยประเด็นที่มีความความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ มีช่องทางให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย และสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ ช่องทางการบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และมีช่องทางให้บริการที่เพียงพอและหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (ตารางที่ 145)

ตารางที่ 145 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวังและความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวังและความต้องการ
	ด้านช่องทางการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีช่องทางให้บริการที่เพียงพอ และหลากหลาย	178 (44.50)	181 (45.25)	41 (10.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34	.657	มากที่สุด
2. มีช่องทางให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย และสะดวก	190 (47.50)	176 (44.00)	34 (8.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39	.639	มากที่สุด
3. ช่องทางการบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	184 (46.00)	183 (45.75)	33 (8.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38	.633	มากที่สุด
4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	170 (42.50)	185 (46.25)	44 (11.00)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.31	.671	มากที่สุด
5. มีช่องทางสื่อสารข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์	173 (43.25)	169 (42.25)	55 (13.75)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.28	.723	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.34	.665	มากที่สุด

(n=400)

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 22.02 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 10 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.50 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.75 (ตารางที่ 146)

ตารางที่ 146 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับความความคาดหวังและความต้องการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n=400)

ระดับความคาดหวังและความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (9.00 – 12.00 คะแนน)	2	0.50
ปานกลาง (13.00 - 16.00 คะแนน)	19	4.75
มาก (17.00 – 20.00 คะแนน)	142	35.50
มากที่สุด (21.00 – 25.00 คะแนน)	237	59.25
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 10 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน $\bar{x} = 22.02$ S.D. = 2.967

ผู้รับบริการมีความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (ตารางที่ 147)

ตารางที่ 147 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวังและความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับความ คาดหวัง และความ ต้องการ
	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	190 (47.50)	182 (45.50)	26 (6.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.40	.633	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจ ให้บริการ	200 (50.00)	170 (42.50)	27 (6.75)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.42	.651	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ อย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	193 (48.25)	180 (45.00)	25 (6.25)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.41	.653	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงผลประโยชน์ของ ผู้รับบริการ	188 (47.00)	184 (46.00)	26 (6.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.39	.632	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ เหมือนกันทุกรายไม่เลือก ปฏิบัติ	196 (49.00)	176 (44.00)	25 (6.25)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.41	.643	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.41	.643	มากที่สุด

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคาดหวัง
และความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.68 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ
10 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการ
อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.25
และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.25 (ตารางที่ 148)

ตารางที่ 148 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับความคาดหวังและความต้องการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(n=400)

ระดับความคาดหวังและความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (9.00 – 12.00 คะแนน)	1	0.25
ปานกลาง (13.00 - 16.00 คะแนน)	25	6.25
มาก (17.00 – 20.00 คะแนน)	145	36.25
มากที่สุด (21.00 – 25.00 คะแนน)	229	57.25
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 10 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน $\bar{x} = 21.68$ S.D. = 3.054

ผู้รับบริการมีความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บกจุดบริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และมีวัสดุอุปกรณ์ให้บริการอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (ตารางที่ 149)

ตารางที่ 149 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวังและความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวังและความต้องการ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	186 (46.50)	174 (43.50)	39 (9.75)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.36	.665	มากที่สุด
2. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บกจุดบริการ	187 (46.75)	170 (42.50)	39 (9.75)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.35	.695	มากที่สุด

ตารางที่ 149 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวังและความต้องการ					\bar{x}	S.D.	(n=400)	ระดับความคาดหวังและความต้องการ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	168 (42.00)	181 (45.25)	48 (12.00)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.29	.700	มากที่สุด	
4. มีวัสดุอุปกรณ์ให้บริการ อย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน	172 (43.00)	189 (47.25)	38 (9.50)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.33	.654	มากที่สุด	
5. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	185 (46.25)	172 (43.00)	42 (10.50)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.35	.674	มากที่สุด	
ค่าเฉลี่ยรวม						4.34	.678	มากที่สุด	

ส่วนที่ 3 การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพอากาศ

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพอากาศ ซึ่งเป็นโครงการที่เทศบาลนครปากเกร็ดดำเนินการมาแล้ว โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

การจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่า เทศบาลนครปากเกร็ดมีการจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 62.75 และไม่ทราบว่าเทศบาลนครปากเกร็ดมีการจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 37.25

การวางแผนการออกนอกบ้าน / หรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง ด้วยการดูค่าคุณภาพอากาศจากเครื่องวัดฝุ่นของเทศบาลได้ด้วยตนเอง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่า สามารถวางแผนการออกนอกบ้าน / หรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง ด้วยการดูค่าคุณภาพอากาศจากเครื่องวัดฝุ่นของ

เทศบาลได้ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 61.25 และไม่ทราบว่าสามารถวางแผนการออกนอกบ้านได้ คิดเป็นร้อยละ 38.75

การจัดกิจกรรมรณรงค์ลดฝุ่น PM 2.5 ของเทศบาลนครปากเกร็ด พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ รู้จักกิจกรรมรณรงค์ลดฝุ่น PM 2.5 ของเทศบาลฯ คิดเป็นร้อยละ 60.75 ไม่รู้จักกิจกรรมรณรงค์ลดฝุ่น PM 2.5 ของเทศบาลฯ คิดเป็นร้อยละ 39.25 โดยกิจกรรมที่รู้จักมากที่สุดคือ ห้องเรียนปลอดฝุ่น คิดเป็นร้อยละ 33.50 รองลงมาคือ ตู้จ่ายหน้ากากอนามัย คิดเป็นร้อยละ 24.00 งานวิจัยเพื่อประเมินสุขภาพนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และกิจกรรมแก่แต่เก่า คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 150 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่รับรู้เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพอากาศ

(n=400)

นวัตกรรมและเทคโนโลยีฯ ด้านคุณภาพอากาศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ท่านทราบหรือไม่ว่าเทศบาลนครปากเกร็ดมีการจัดการด้านคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร		
ทราบ	251	37.25
ไม่ทราบ	149	62.75
รวม	400	100.00
2. ท่านทราบหรือไม่ว่าท่านสามารถวางแผนการออกนอกบ้าน/หรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง ด้วยการดูค่าคุณภาพอากาศจากเครื่องวัดฝุ่นของเทศบาลได้ด้วยตนเอง		
ทราบ	245	61.25
ไม่ทราบ	155	38.75
รวม	400	100.00
3. ท่านรู้จักกิจกรรมในการรณรงค์ลดฝุ่น PM 2.5 ที่มีอยู่ของเทศบาลนครปากเกร็ดหรือไม่		
รู้จัก	243	60.75
ไม่รู้จัก	157	39.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 150 (ต่อ)

			(n=400)
นวัตกรรมและเทคโนโลยีฯ ด้านคุณภาพอากาศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	
<u>ห้องเรียนปลอดฝุ่น</u>			
รู้จัก	134	33.50	
ไม่รู้จัก	266	66.50	
รวม	400	100.00	
<u>กิจกรรมแก้แค้นเก่า</u>			
รู้จัก	10	2.50	
ไม่รู้จัก	390	97.50	
รวม	400	100.00	
<u>ตู้จ่ายน้ำกากอนามัย</u>			
รู้จัก	96	24.00	
ไม่รู้จัก	304	76.00	
รวม	400	100.00	
<u>งานวิจัยเพื่อประเมินสุขภาพนักเรียน</u>			
รู้จัก	50	12.50	
ไม่รู้จัก	350	87.50	
รวม	400	100.00	
4. ท่านพึงพอใจการจัดการด้านคุณภาพอากาศ (PM 2.5) ใน			
เขตเทศบาลนครปากเกร็ดระดับใด			
เฉยๆ	93	23.25	
พอใจ	197	49.25	
พอใจมาก	110	27.50	
รวม	400	100.00	

ตารางที่ 151 กิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยลดฝุ่นต้นทาง

กิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยลดฝุ่นต้นทาง	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ล้างทำความสะอาด	3
- ลดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดฝุ่น เช่น ลดการใช้รถยนต์ในพื้นที่	1
- ปลุกต้นไม้เยอะๆ	7
- ลดการเผาพืชเศรษฐกิจ	1
- ปรับปรุงขนส่งสาธารณะ ไม่ให้รถเมล์เก่าวิ่งบนถนน เปลี่ยนเป็นรถเมล์ใหม่ขนส่งสาธารณะที่ดีจะลดการใช้รถส่วนตัว	2
- ใช้รถสาธารณะมากขึ้น	2
- ลดการเผาป่าและเผาป่าประเทศเพื่อนบ้านให้ลดการเผาด้วย	1
- กิจกรรมล้างถนนลดฝุ่นPM 2.5	4
- Work from home ลดฝุ่น ลดโลกร้อน ลดรถติด	1
- ห้องเรียนปลอดฝุ่น	3
- ควบคุมปริมาณรถเข้าออก บริเวณถนนที่มีความแออัด	1
- ลดการใช้รถที่ใช้น้ำมัน	2
- ณรงค์ให้คนใช้รถไฟฟ้า	1
- ลดการใช้รถยนต์	2
- ลดการเผาขยะ	8
- ติดสปริงเกอร์บริเวณเขตก่อสร้าง	1
- รถดูดฝุ่น รถโปรยน้ำ	1
- ควบคุมเวลาก่อสร้าง	2
- ควบคุมโรงปูน	1
- พ่นละอองน้ำเพื่อลดฝุ่น	2
- โครงการตรวจสภาพรถยนต์ฟรี	1
- การทำถนน	1
- ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	1
- ควบคุมการปล่อยควันพิษอย่างจริงจัง	1
- ฉีดน้ำให้ทั่วบริเวณที่กำหนด	1
- การควบคุมการฟุ้งกระจายของฝุ่น	1
- ควบคุม บริหารจัดการการจราจร	2

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 152 ปัญหา

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- แอร์ไม่เย็น เวลามาใช้บริการร้อนมากๆ	1
- ที่ก่อสร้างฝุ่นจะเยอะ	1
- ที่จอดรถใต้สะพาน บางเข้ามายังไม่ได้จอดแต่เลย 15 นาที เพราะรถติด ก็ต้องจ่ายตังค์ พิจารณาด้วยคะ ไม่ได้เข้าจอดไม่ควรเก็บตังค์	1
- เกิดจากการทำรถไฟฟ้า มีรถชนดินเข้าออกตลอด เกิดฝุ่น พื้นถนนสกปรก	2

ตารางที่ 153 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ปรับเปลี่ยนการจัดเก็บเอกสารเป็นแบบดิจิทัล ลดการใช้กระดาษ และมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดีขึ้น เลิกใช้แอร์เก่าจะประหยัดไฟได้มากขึ้น	1
- การทำกิจกรรมใดๆ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เพิ่มขึ้นหลายช่องทาง	1
- ติดตั้งเครื่องมือเพิ่มออกซิเจน เพื่อให้เพิ่มสุขอนามัยแก่ผู้มารับบริการ	1
- เวลาที่ถนนมีฝุ่นเยอะ ควรมีรถน้ำมาโปรยด้วย	1
- ควรมีการแจ้งเตือนการเผายขยะผ่านทางชุมชน	1
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชนรับทราบและให้ความสะดวกในการรับบริการให้มากขึ้น	1
- ต้องล้างพื้นถนนทุกวันในแนวถนนที่มีการก่อสร้างรถไฟฟ้า	1

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566 ผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษา ดังนี้

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.40 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.60 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 35.12 ปี โดยมีอายุระหว่าง 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาคือ อายุ 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.40 และอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.90

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.80 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.10

1.3 ที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาอยู่ในตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 27.30 และตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 21.10

1.4 ที่ตั้งสถานประกอบการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาอยู่ในตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 28.10 และตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 23.10

ส่วนที่ 2 การมารับบริการผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 จำนวนครั้งที่มารับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมาคือ มารับบริการ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.20 และมารับบริการ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.50

2.2 ระยะเวลาที่รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ ระหว่าง 10 - 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ 21 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 14.50 และ 31 - 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 4.10

2.3 ประเภทการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ประเภทจดทะเบียนพาณิชย์ (จัดตั้งใหม่) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 20.20 และจดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ คิดเป็นร้อยละ 12.00

2.4 ประเภทของกิจการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มีประเภทกิจการเป็นร้านขายสินค้า คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือ ร้านขายอาหาร คิดเป็นร้อยละ 27.30 และร้านให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.40

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์จากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 64.40 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 37.60 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 21.90 และได้รับข่าวสารจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 21.10

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.90 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 54.10 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ โดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของเทศบาล และสื่ออื่นๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ภูเก็ต เพชบุรี ยูทูบ คิดเป็นร้อยละ 22.70 เท่ากัน รองลงมาคือ ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 7.40 และได้รับข่าวสารจากแผ่นพับของเทศบาล/คู่มือ คิดเป็นร้อยละ 5.00

3.2 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.68 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 15 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.20 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 19.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ว่าคุณภาพการบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักการคลัง เทศบาลนครปากเกร็ด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.96 รองลงมาคือรับรู้ว่าคุณภาพการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94 และรับรู้ว่าการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.86

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ อยู่ในช่วงร้อยละ 93.20 – 96.80 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทศบาลสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม (ใช้เวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 60 นาที) และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เท่ากัน และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็น

ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก และช่องทางการให้บริการสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เท่ากัน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน และช่องทางการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เท่ากัน

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และสถานที่ตั้งจุดให้บริการ มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

เพศ พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง

ระดับการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการ 'Scheffe' พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า (ค่าเฉลี่ย 4.82) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส. (ค่าเฉลี่ย 4.74)

ตำบลที่พักอาศัย พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการ LSD พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.74) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.73)/ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนคร

ปากเกร็ด ภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.73) ตำบลบางพูด (ค่าเฉลี่ย 4.76) และตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.74)

ที่ตั้งสถานประกอบการ พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่ตั้งสถานประกอบการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่ตั้งสถานประกอบการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการ 'Scheffe' พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.78) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงกว่าผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลปากเกร็ด และตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.74) เท่ากัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

จำนวนครั้งในการมารับบริการ พบว่า พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการมารับบริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ระดับการรับรู้ข่าวสาร พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 87.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 13.00 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 63.20 ปี โดยมีอายุระหว่าง 56 – 70 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 27 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.30 และ 71 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.30

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.90 และระดับมัธยมศึกษา และไม่ได้จบการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.80 เท่ากัน

1.3 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมาเป็นแม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 25.90 และรับจ้าง/แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 19.40

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.30 และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.70

1.5 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่พักอาศัยอยู่ในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือตำบลบางตลาด คิดเป็นร้อยละ 30.60 และตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 19.40

ส่วนที่ 2 การใช้บริการ

2.1 จำนวนครั้ง ในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการเข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 73.10 รองลงมาคือจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.90

2.2 ระยะเวลา ในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระยะเวลา ในการเข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 6 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70.40 รองลงมาคือจำนวน 7 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 16.70 และ 5 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 12.00

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.1 สื่อในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 99.10 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 0.90 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 69.40 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 50.90 และเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 19.40

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.30 และไม่เคยได้รับ ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 66.70 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ ได้รับข่าวสารจาก ป้าย/ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 16.70 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของชุมชน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และได้รับข่าวสารจาก call center 1132 และ อื่นๆ โดยระบุว่าเป็นไลน์เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 0.90 เท่ากัน

3.2 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีระดับการรับรู้

ข่าวสารเกี่ยวกับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.93 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 5 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 7 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 99.10 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.90

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพมีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้รับบริการมีการรับรู้ที่ เทศบาลนครปากเกร็ดมีการดำเนินการ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ รู้ว่าโครงการฯ เป็นโครงการที่จัดบริการให้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วม โครงการรับรู้ว่าเป็นโครงการที่ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงาน และพัฒนาเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภค ให้มีความรู้ และดำเนินกิจกรรมด้านการคุ่มครองผู้บริโภคได้ อย่างเป็นรูปธรรม รู้ว่าโครงการฯ มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะการดำเนินงาน เฝ้ารอความปลอดภัยด้านอาหาร ให้แก่เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภค และรู้ว่าโครงการฯ กระตุ้นให้ประชาชนและเครือข่ายคุ่มครอง ผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการเฝ้ารอความปลอดภัยของอาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 เท่ากัน รองลงมาคือ รู้ว่าโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีแกนนำเครือข่ายในพื้นที่ ทั้ง 5 ตำบลของเทศบาลนครปากเกร็ดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99 และรู้ว่างานคุ่มครองผู้บริโภค กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในช่วงร้อยละ 93.60 – 96.60 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์ การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการและ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอน การให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือกำหนดวันดำเนินกิจกรรม ประสานงานสถานที่เข้าตรวจได้อย่างเหมาะสม และมีการตรวจเฝ้าระวัง ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน รายตำบล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 เท่ากัน รองลงมาคือ มีการประชุมเครือข่ายเพื่อวางแผนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และมีการสำรวจข้อมูลก่อนจัดทำโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทาง การจัดอบรม ดำเนินใน 5 ตำบลในพื้นที่เขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ ช่องทางการจัดกิจกรรมตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการได้อย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เท่ากัน

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุขภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระจือหรือร้อน ในการดำเนินโครงการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เท่ากัน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ มีการจัดเอกสารประกอบการอบรมอย่างเพียงพอ และเอกสารประกอบการอบรมชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และสถานที่จัดกิจกรรม มีความสะดวกต่อการเดินทางมาเข้าร่วมกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เท่ากัน

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แตกต่างกัน

เพศ พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำบลที่พักอาศัย พบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ และภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบ ความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางพูด (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และตำบลคลองเกลือ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ด้านภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.89) และ ตำบลบางพูด (ค่าเฉลี่ย) มีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.72) และตำบลคลองเกลือ (ค่าเฉลี่ย 4.76)

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ระยะเวลาในการมาใช้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ระดับการรับรู้ข่าวสาร พบว่าผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.75 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 49.64 ปี โดยมีอายุ

ระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.75 และอายุระหว่าง 61 - 78 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 6.25

1.3 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.75

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.25 และต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00

1.5 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่ในตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมาอยู่ในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 22.00 และตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 20.00

ส่วนที่ 2 การมาใช้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 จำนวนครั้งที่รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาคือ รับบริการ 4 – 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.50 และรับบริการ 7 – 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.00

2.2 ระยะเวลาที่รับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาที่รับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งคือ ระหว่าง 11 – 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาคือ 1 – 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 31.75 และใช้เวลา 21 – 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 7.00

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 64.75 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 35.25 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากประธานชุมชน/อสม. คิดเป็นร้อยละ 26.25 และได้รับข่าวสารจากครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 25.50

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.75 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 68.25 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ โดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 20.50 รองลงมาคือ อื่นๆ (ไลน์กลุ่มชุมชน ไลน์กลุ่มหมู่บ้าน เฟซบุ๊ก) คิดเป็นร้อยละ 15.00 และโปสเตอร์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 5.75

3.2 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 5.77 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 2 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 7 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.25 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.75 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการรับรู้ที่ เทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือ 1.00 รองลงมาคือ รับรู้ว่าการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะเป็นความรับผิดชอบของสำนักช่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.98 และรับรู้ว่า สามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางสายด่วนเทศบาล 1132 ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.92

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

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

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีขั้นตอนที่เหมาะสม ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีขั้นตอนที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และระยะเวลาในการขอรับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีความเหมาะสม และการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อที่สำนักช่าง เว็บไซต์เทศบาลฯ สายด่วนเทศบาล 1132 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม และช่องทางการให้บริการสามารถ ติดต่อได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในช่วงเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แสดงบัตรประจำตัวของพนักงานเทศบาลทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และมีจำนวนรถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

เพศ พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพ พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำบลที่พักอาศัย พบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยในตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยในตำบลคลองเกลือ (ค่าเฉลี่ย 4.81) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบล ตำบลบางตลาด

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

จำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการใช้บริการ 1-3 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.88) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการใช้บริการ 7 – 9 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.75) และผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ระยะเวลาการมารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ระดับการรับรู้ข่าวสาร พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ และในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.76) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการการรับรู้ข่าวสารในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.82) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการการรับรู้ข่าวสารในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.78) และผู้รับบริการการรับรู้ข่าวสารในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 4.72)

5. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.20 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.80 สำหรับอายุ พบว่าผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดมีอายุเฉลี่ย 40.44 ปี โดยมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมา คืออายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.60 และอายุระหว่าง 22-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ

1.2 โรงเรียน

ผลการศึกษาพบว่า เป็นผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ศึกษาอยู่ในโรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑ คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาคือ โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒ คิดเป็นร้อยละ 34.30 และโรงเรียนวัดกุ้ (นันทาภิวัดนันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๓ คิดเป็นร้อยละ 11.30

1.3 ระดับชั้นเรียน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่ เป็นผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้น ป.6 คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมา เป็นผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้น ป.3 คิดเป็นร้อยละ 14.40 และเป็นผู้ปกครองนักเรียนชั้น ป.5 คิดเป็นร้อยละ 13.50

1.4 ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่ เป็นบิดา/มารดา คิดเป็นร้อยละ 84.70 รองลงมา เป็นญาติ โดยระบบว่าเป็นตา ยาย ปู่ ย่า ลุง ป้า น้า และพี่สาว คิดเป็นร้อยละ 11.00 และเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลหรืออุปการะแทนบิดา/มารดา คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

1.5 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่เรียนจบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมา คือจบการศึกษา ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 24.20 และเรียนจบระดับปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.40

1.6 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมาคือ มีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.60

1.7 รายได้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมา คือ มีรายได้ 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.10 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.00

1.8 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่พักอาศัยในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมา คือ พักอาศัยอยู่ตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 41.90 และอื่นๆ ระบุพื้นที่ ได้แก่ เกาะเกร็ด คลองพระอุดม ท่าทราย บางตะไนย์ บ้านฉาง และอ.เมืองปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 5.80

ส่วนที่ 2 การมาเรียนของนักเรียน

2.1 วิธีการเดินทางไป-กลับ

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีวิธีการเดินทางไป-กลับโดยยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมาคือ เดิน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และเดินและยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ 4.30

2.2 การขาดเรียน

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่ไม่เคยขาดเรียน คิดเป็นร้อยละ 79.50 และไม่เคยขาดเรียน คิดเป็นร้อยละ 20.50 สำหรับนักเรียนที่ขาดเรียน ส่วนใหญ่ขาดเรียนด้วยสาเหตุป่วย คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ ผู้ปกครองติดธุระ/ไปธุระกับผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 4.89 และไปต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 2.75

2.3 การมาสาย

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่ไม่เคยมาสาย คิดเป็นร้อยละ 72.50 และเคยขาดเรียน คิดเป็นร้อยละ 27.50 สำหรับนักเรียนที่มาสาย ส่วนใหญ่มาสายด้วยสาเหตุรถติด คิดเป็นร้อยละ 9.80 รองลงมาคือ ตื่นสาย คิดเป็นร้อยละ 8.40 และฝนตก คิดเป็นร้อยละ 3.06

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและ

ป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 94.20 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อ คิดเป็นร้อยละ 5.80 สำหรับผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากผู้บริหารโรงเรียน/ครู คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 12.80 และจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 12.50

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 82.30 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อ คิดเป็นร้อยละ 17.70 สำหรับผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ facebook ของโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 40.10 และจากเว็บไซต์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 17.10

3.2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.07 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 17 คะแนน และพบว่าผู้ปกครอง มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.50 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.50 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ที่โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากการไปทัศนศึกษาหรือทำกิจกรรมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.98 รองลงมาคือรับรู้ที่โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสุขภาพอนามัยของนักเรียน มีค่าเฉลี่ย 0.96 และโรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุภายในโรงเรียน และโรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันเหตุอุทกภัยและการป้องกันโรค มีค่าเฉลี่ย 0.93

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในช่วงร้อยละ 95.60 – 97.40 มีค่าเฉลี่ยคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบทบาทครูผู้สอน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 96.60 ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ มีค่าเฉลี่ย 96.20 และด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60

4.1 ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ โรงเรียนกำหนดมาตรการหลักเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุในโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ โรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน โรงเรียนวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุในโรงเรียน และโรงเรียนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ชุมชน และเครือข่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เท่ากัน และโรงเรียนกำหนดมาตรการเสริมให้เหมาะสมกับความเชื่อ วัฒนธรรมประเพณี และสภาพความเสี่ยงของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เท่ากัน

4.2 ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณา ในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ

โรงเรียนจัดให้มีการประชุมผู้ปกครองอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ โรงเรียนจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน และโรงเรียนจัดทำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เท่ากัน และโรงเรียนจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

4.3 ด้านบทบาทครูผู้สอน

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านบทบาทครูผู้สอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือครูให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือครูดูแลการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักเรียนอย่างเข้มงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และครูดูแลพฤติกรรมของนักเรียนให้หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีความเสี่ยงอันตราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เท่ากัน

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ อาคารสถานที่มีสภาพปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ระบบไฟฟ้าและสายไฟอยู่ในสภาพที่ปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และบันได ประตู และหน้าต่างมีความปลอดภัยในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ปกครองที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

เพศ พบว่าผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวม ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ด้านบทบาทครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านช่องทางการระดมการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุพบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้ปกครองโดยวิธีการ Scheffe' พบว่าแตกต่างกันดังนี้

อายุ พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีอายุ 22-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองที่มีอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.80) และผู้ปกครองที่มีอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.75) /และ ผู้ปกครองที่มีอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.80) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองที่มีอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.75)

โรงเรียน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับชั้นเรียน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในด้านภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับนักเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในด้านภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในด้านภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม ด้านช่องทางการระดมการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ด้านบทบาทครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ พบว่าผู้ปกครองที่มีตำบลที่อาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันดังนี้

อาชีพ พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีอาชีพรับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร (ค่าเฉลี่ย 4.86) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพรับราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.78)

รายได้ พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำบลที่พักอาศัย พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีการมาเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

การเดินทางมาเรียน พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีวิธีการมาโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนคร

ปากเกร็ด ทั้งในภาพรวม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การขาดเรียน พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีการขาดเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การมาสาย พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่เคยเข้าเรียนสายต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ระดับการรับรู้ข่าวสาร พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ในด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ บทบาทครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในภาพรวม และด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุพบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่าง ของผู้ปกครองนักเรียน โดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกัน ดังนี้

ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับมาก (11.34 – 17.00) (ค่าเฉลี่ย 4.79) มีความพึงพอใจต่อ มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับปานกลาง (5.67 – 11.33) (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ด้านภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับมาก (11.34 – 17.00) (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับปานกลาง (5.67 – 11.33) (ค่าเฉลี่ย 4.76)

6. ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.75 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 39.79 ปี โดยมีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 15 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 และ 46 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.50

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาคือ ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.00 และระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.50

1.3 หน่วยงานที่ติดต่อ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ติดต่อกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมาคือ สำนักงานช่าง คิดเป็นร้อยละ 17.25 และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 12.80

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.44 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 11 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.50 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.25

ผู้รับบริการมีระดับความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการ ในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.70 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 14 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.00 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.25

ผู้รับบริการมีความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการในระดับ

มากที่สุด ในทุกประเด็นโดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ มีช่องทางให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย และสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ ช่องทางการบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และมีช่องทางให้บริการที่เพียงพอ และหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 22.02 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 10 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.50 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.75

ผู้รับบริการมีความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส และเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.68 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 10 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.25 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.25

ผู้รับบริการมีความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และมีวัสดุอุปกรณ์ให้บริการอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

ส่วนที่ 3 การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพอากาศ

การจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่า เทศบาลนครปากเกร็ดมีการจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 62.75 และไม่รู้ว่เทศบาลนครปากเกร็ดมีการจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 37.25

การวางแผนการออกนอกบ้าน / หรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง ด้วยการดูค่าคุณภาพอากาศจากเครื่องวัดฝุ่นของเทศบาลได้ด้วยตนเอง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่า สามารถวางแผนการออกนอกบ้าน / หรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง ด้วยการดูค่าคุณภาพอากาศจากเครื่องวัดฝุ่นของเทศบาลได้ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 61.25 และไม่ทราบว่าสามารถวางแผนการออกนอกบ้านได้ฯ 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 ตู้จ่ายหน้ากากอนามัย 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 ปัจจุบันเทศบาลนครปากเกร็ดมีขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้องเป็นระบบ ชัดเจนอยู่แล้ว แต่ผู้รับบริการอาจจะขาดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดพัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้มีความเข้าใจง่าย ทั้งในรูปแบบของ infographic และเอกสารที่มีรายละเอียดอย่างครบถ้วน ทั้งในส่วนของขั้นตอนการดำเนินงาน และเอกสารประกอบที่จำเป็นต้องใช้ในการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อบุคคล เช่น ครอบครัว/ญาติ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล และเพื่อน รวมทั้งผ่านสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ เช่น อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของเทศบาล ซึ่งน่าจะเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารการจดทะเบียนพาณิชย์และสืบค้นได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษาเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายค่าธรรมเนียมที่รับเฉพาะเงินสด และการจดทะเบียนพาณิชย์บางประเภทที่ต้องไปดำเนินการต่อที่สำนักงานสาธารณสุขด้วย ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดเพิ่มช่องทางการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ในรูปแบบออนไลน์ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางการโอนผ่าน

บัญชีธนาคารหรือผ่านช่องทาง 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 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานเหล่านี้แสดงให้เห็นว่ายังมีความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา ตำบลที่พักอาศัย และตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ

ปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถเป็นปัญหาที่เป็นข้อจำกัดของเทศบาลนครปากเกร็ดและสถานที่ราชการหลายแห่ง เนื่องจากมีพื้นที่จำกัด รวมทั้งปัญหาการเดินทางในพื้นที่เมืองใหญ่ที่มีการจราจรหนาแน่น ในเบื้องต้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดจัดสรรพื้นที่จอดรถทั้งในสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ดและใต้สะพานพระรามที่ 4 ให้หมุนเวียน เพื่อให้ผู้มาติดต่อกับเทศบาลสามารถจอดรถได้สะดวก การพัฒนาช่องทางการให้บริการระบบออนไลน์ รวมทั้งปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร ได้แก่ สถานที่นั่งรอ และป้ายบอกทาง ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยง่าย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และช่วยแก้ไขปัญหาความแตกต่างของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นได้

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่บางคนตอบคำถามไม่ละเอียด ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งเป็นปัญหาบางกรณีเท่านั้น

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดจัดการทบทวนขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้แก่เจ้าหน้าที่ และจัดทำคู่มือการให้บริการ ทั้งในส่วนของขั้นตอน เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอรับบริการ และแนวทางการตอบคำถามของผู้รับบริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวมทั้งอาจจะจัดการประชุมสรุปปัญหาในการทำงานประจำเดือนเพื่อทวนสอบปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อนดังกล่าวได้

2. การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดังนี้

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

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ โดยประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อบุคคล เช่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล และเพื่อน รวมทั้งผ่านสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ เช่น ป้ายและบอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายของเทศบาล ซึ่งน่าจะเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ ได้ โดยการให้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย สื่อสารเนื้อหาให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของโครงการ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสนใจและเข้าร่วมโครงการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเทศบาลควรประเมินผลโครงการ เกี่ยวกับ

เนื้อหาและขั้นตอนการดำเนินงาน ให้มีความกระชับ ใช้เวลาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาที่จำเป็น ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป หรืออาจจะมีกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการบรรยาย 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 ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการฯ ในภาพรวม

นอกจากนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นว่าเอกการประกอบการอบรมมีเนื้อหาเข้าใจยากเกินไป ซึ่งเป็นปัญหาเชื่อมโยงกันกับการถ่ายทอดของวิทยากร/เจ้าหน้าที่

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดควรประเมินผลโครงการ เกี่ยวกับเนื้อหา การถ่ายทอดของวิทยากร และเอกสารประกอบการอบรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางการในการปรับปรุง รายละเอียดของเนื้อหา วิธีการศึกษาอบรม กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคุณภาพการฝึกอบรมและ ถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากรด้วย

3. กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาที่ขั้นตอนการ ให้บริการล่าช้า การดำเนินงานมีความล่าช้าในบางพื้นที่ และติดตามผลการดำเนินงานได้รับคำตอบไม่ ตรงกัน ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มี มาตรฐานและรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งจัดทำกรอบระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเผยแพร่แก่ ประชาชน และรายงานผลการดำเนินงานผลให้ผู้รับบริการทราบได้

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการบางประการ อาทิ ช่องทางสายด่วน 1132 โทรติดยาก โทรติดแล้วเป็นระบบ อัตโนมัติ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง ไม่มีการแจ้งความคืบหน้าของการซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการ 1-3 ครั้ง มีความพึงพอใจ มากกว่าผู้ที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการ 7-9 ครั้ง และ 10 ครั้งขึ้นไป ซึ่งเป็นการใช้บริการที่บ่อยครั้ง มาก นอกจากนี้ ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและด้าน ช่องทางการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสาร มาก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารน้อยและปานกลาง

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดควรปรับปรุงช่องทางการแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้า ส่องสว่างสาธารณะผ่านสายด่วน 1132 ให้ติดต่อได้ง่ายขึ้น มีเจ้าหน้าที่รับสายอย่างรวดเร็วและเพียงพอ อาจจะมีหมายเลขโทรศัพท์สายตรงถึงผู้ให้บริการที่สามารถรับเรื่อง แก้ไขปัญหา และสามารถ

ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันทีที่ รวมทั้งควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

4. มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัด เทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองส่วนหนึ่งมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับโอกาสในการเกิดเหตุภายในโรงเรียน ทั้งเหตุที่เกิดจาก อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และพฤติกรรมของนักเรียนเอง ปัญหาอุปกรณ์การเรียนและ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ มีสภาพชำรุดเสียหาย ใช้งานไม่ได้ดีหรือไม่เต็มที ปัญหาห้องน้ำดื่ม ปัญหา ตะแกรงเหล็กบริเวณทางเดิน ปัญหาทางเดินเปิดโล่งไม่มีหลังคา ปัญหารถยนต์และรถจักรยานยนต์ สัญจรเป็นจำนวนมาก ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน รวมทั้งความสะอาดของน้ำดื่มภายในโรงเรียน ซึ่งอาจจะผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของนักเรียนได้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดสำรวจปัญหาและความต้องการจำเป็น เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล นครปากเกร็ดทั้ง 3 แห่ง และสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมให้แก่โรงเรียนอย่างเพียงพอ เพื่อดูแลและ ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมต่อการใช้งาน และไม่เสี่ยงต่อการเกิดเหตุอันตรายต่างๆ

นอกจากนี้ โรงเรียนควรปรับปรุงพื้นห้องน้ำให้เป็นแบบกันลื่น ทำความสะอาดห้องน้ำ อย่างสม่ำเสมอ ดูแลสภาพและอุปกรณ์ภายในห้องน้ำให้เรียบร้อย ปรับปรุงซ่อมแซมตะแกรงเหล็ก บริเวณทางเดินให้ปลอดภัย ดูแลความสะอาดของแท็งก์น้ำและตู้น้ำดื่มให้ถูกสุขอนามัย จัดทำหลังคา แบบถาวรหรือชั่วคราวเพื่อป้องกันแดดและฝนแก่นักเรียน รวมทั้งควรเพิ่มความระมัดระวังและดูแล รักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการจราจรและการเดินรถบริเวณโรงเรียนอย่างเข้มงวดและสม่ำเสมอ

2. การรับข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาคำแนะนำพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมี การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในภาพรวมในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มี ระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและด้านช่องทางการให้บริการแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารมาก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ข่าวสารของผู้ปกครองมีความสำคัญกับความพึงพอใจต่อการรับบริการเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจุบันโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้ปกครองและนักเรียนดีแล้ว ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนรักษาระดับการให้ข้อมูลข่าวสาร และพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนให้แก่ผู้ปกครองและนักเรียนให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ใกล้เคียง โดยการใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคล คือ ผู้บริหารโรงเรียนและครู ครอบครัว/ญาติ และเพื่อน สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คือ เว็บไซต์ของโรงเรียน facebook ของโรงเรียน เว็บไซต์ของเทศบาล วารสาร แผ่นพับของโรงเรียน ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน รวมทั้งกลุ่มไลน์ (Line) ของครูและผู้ปกครอง ซึ่งเป็นสื่อที่เข้าถึงผู้ปกครองและนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กาญจนา แก้วเทพ. 2547. **การวิเคราะห์สื่อ: แนวคิดและเทคนิค**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: เอชเซอร์ เพรส.

กิติมา สุรสุนธิ. 2544. **ความรู้ทางการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

กชกร เปาสวรรณ และคณะ. 2550. **รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

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

กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองบ้านบึง. 2562. **การสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562** เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ชลบุรี: เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.

คณะวิทยาศาสตร์ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา. 2564. **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงษ์ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2564**. คณะวิทยาศาสตร์ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. 2562. **ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**. คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2551. **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่12. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์. 2556. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2552. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เทพพนม เมืองแมน และสรวงสุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. ฉบับปรับปรุงใหม่.
กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- เทศบาลนครปากเกร็ด. 2566. **แผนพัฒนาท้องถิ่น 2566-2570**. (Online).
www.pakkretcity.go.th, 25 มีนาคม 2566.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. 2542. **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นราธิป ศรีราม. มปป. **แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น**. เอกสารการสอนชุด
วิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นายิกา เดิดขุนทด. 2549. **เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร :
อินฟอร์เมชั่น
- ปรัชญา เวสารัชช์. 2540. **การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพมหานคร:
สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร :
พิมพ์ดี จำกัด.

- พีชนี เษยจรรยา และคณะ. 2543. ทฤษฎีแม่บททางนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทยา บวรวัฒนา. 2550. รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและแนวการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2546. คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: ธรรมมลการพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2559). ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ประจำปี 2559. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. 2562. การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2562. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มัลลิกา คณานุรักษ์. 2547. จิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- โยธิน แสงวดี. 2551. การวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัย.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2556. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554: เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลพระชนมพรรษา 7 รอบ 4 ธันวาคม 2554. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์ จำกัด.
- รศคนธ์ รัตยเสริมพงศ์ 2557. “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- วิบูลย์ จุง. 2556. **ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์.** (Online). <https://www.bloggang.com/mainblog.php?id=wbj&month=07-12-2007&group=29&gblog=3>. 19 มีนาคม 2566.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2553. **คุณภาพในงานบริการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2550. **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. 2558. **15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและกรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์. 2546. **สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. 2562. **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเตีต อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.**
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. 2562. **การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.วารสารสถาบันพระปกเกล้า, (Online):** <http://wiki.kpi.ac.th/index>. 21 มีนาคม 2566.
- สมิต สัญญกร. 2556. **ศิลปะการให้บริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2550. **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร: อรรถกมลการพิมพ์.
- เสถียร เขยประทับ. 2546. **การสื่อสารและการพัฒนา.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ม.ป.ป. **คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.** (Online)
http://hq.prd.go.th/opdc/download/article/article_20121004134938.pdf 15 มีนาคม 2566.

_____. 2556. **แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย.** (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

_____. 2561. **รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย ประจำปี พ.ศ. 2561.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนงก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. 2550. **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อดุลพัฒน์กิจ.

อริยา คูหา. 2546. **แรงจูงใจและอารมณ์.** ปัตตานี: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

อรัญย์ กักผล. 2552. **การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น.** นนทบุรี : วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า

Aday , L.N., & Andersen, R. 1978. "Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care," **Social Science and Medicine.**

Atkin. & Charles K. 1973. **Anticipated Communication and Mass Media InformatioSeeking.** New York: Free Press.

Bartol, K. M. & Martin, D. C. 1991. **Management.** NewYork: McGraw - Hill.

- Bitner, Mary Jo. 1990. "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surrounding and Employee Responses". **Journal of Marketing**. (54): 69-81.
- Chaplin, J. P. 1968. **Dictionary of Psychology**. New York: Reaquin Book.
- Clay, R. 1988. **Chambers English Dictionary**. Great Britain : bunay Suffolk.
- Cullen, Rowena. 2001 "Perspectives on user Satisfaction Surveys". *Library Trends*. 49 (Spring) : 602-686.
- Donabedian, A. 1980. **Explorations in Quality Assessment and Monitoring: Vol. I. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment**. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- Garrison, K. C., & Magoon, R. 1972. **Educational Psychology**. Ohio: Charles E. Morrill Publishing Century-crofts.
- Gronroos, G. T. 1990. **Service Management and Marketing**. Massachusetts: LexingtonBooks.
- Hill, N. 1997. **Handbook of customer satisfaction measurement**. 2 nd ed. Brookfield: Gower.
- Hornby, A.S. 2000. **Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English**. 6 th ed. England: Oxford University Press.
- Hornby, A. F. 2000. **Advance learner's dictionary**. 6 th ed. London, England: Oxford University.
- Johnson, R. and D. Lyth. 1991. **Implementing the Integration of Customer Expectations and Operational capability**. Massachusetts : Lexington book.

- Kotler, P. 2010. **Marketing management.** (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler & Armstrong. 2008. **Principles of Marketing.** 12Th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Klapper, J. T.1960 . **The Effects of Comunication.** New York: Free Press.
- Mccullough, J.S. 1983. **Management in the Public Service: The Best for Effective Performance.** New York: McGraw-Hill Book.
- Millet, J. D. 1954. **Management in the Public Service.** New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Morse, N. C. 1953. **Satisfaction in The White Collar Job.** Michigan : University of Michigan Press.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. 2000. **Consumer behavior.** 5th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Schmenner, R. W. 1995. **Escaping the black holes of cost accounting.** Business Horizons, 66 - 72.
- Yi, Y. 1990. A Critical Review of Customer Satisfaction. In V. Zeithaml (Eds.), **Annual Review of Marketing, 1990.** (pp.68-123). Chicago: American Marketing Association.
- Wolman, B. B. 1973. **Dictionary of Behavioral Science.** London: Litton Educational.
- Zeihaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry L.L. 1990. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and expectations.** New York: the Free Press.

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.	ท่านรับรู้ข่าวสารทางเทศบาลนครปากเกร็ดให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานการคลังเทศบาลนครปากเกร็ด		
2.	ท่านรับรู้ข่าวสารเทศบาลนครปากเกร็ดให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์โดยไม่หยุดพักกลางวัน		
3.	ท่านรับรู้ข่าวสารกิจกรรมพาณิชย์ของท่านต้องจดทะเบียนพาณิชย์		
4.	ท่านรับรู้ถึงขั้นตอนการขอจดทะเบียนพาณิชย์เป็นอย่างดี		
5.	ท่านรับรู้ข่าวสารสามารถเข้าถึงข้อมูล (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.	ท่านรับรู้ว่าการไต่ถามทะเบียนพาณิชย์สูญหาย 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)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
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					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
8.	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
9.	ช่องทางการให้บริการสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว					
10.	ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ					
11.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม					
12.	ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน					
13.	ช่องทางการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย					
15.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร					
16.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
17	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
18	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างได้เหมาะสม					
19	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี					
20	มีเจ้าหน้าที่ประจำพร้อมอำนวยความสะดวก เมื่อมีผู้มาขึ้นของจดทะเบียนพาณิชย์					
21	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่ได้แจ้งไว้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครอง
ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การใช้บริการ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
คุ่มครองผู้บริโภคนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน
เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ คุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการ
ดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร 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 ในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร 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	ท่านรับรู้ว่าจะเทศบาลนครปากเกร็ดมีการดำเนินการโครงการส่งเสริมและ สนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ		
2	ท่านรับรู้ว่างานคุ้มครองผู้บริโภค กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนคร ปากเกร็ด เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการ ดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ สุขภาพ		
3	ท่านรับรู้ว่าจะโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นโครงการที่จัดบริการ ให้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมโครงการ		

ข้อ	การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	ใช่	ไม่รู้
4	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครอง ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นโครงการที่ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงาน และพัฒนาเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคให้มีความรู้ และดำเนินกิจกรรมด้านการคุ่มครองผู้บริโภคได้ อย่างเป็นรูปธรรม		
5	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครอง ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีการถ่ายทอดความรู้ และทักษะการดำเนินงาน เผื่อระวังความปลอดภัยด้านอาหาร ให้แก่ เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภค		
6	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครอง ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ กระตุ้นให้ประชาชนและ เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการเผื่อระวังความปลอดภัยของอาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน		
7	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครอง ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีแกนนำเครือข่ายในพื้นที่ ทั้ง 5 ตำบลของเทศบาลนครปากเกร็ด		

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครอง ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	มีการสำรวจข้อมูลก่อนจัดทำโครงการ					
2	การประสานงานเครือข่ายสำรวจสถานประกอบการในชุมชน					
3	มีการประชุมเครือข่ายเพื่อวางแผนการดำเนินงาน					

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

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
18	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี					
19	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้ตามระยะเวลาที่ตั้งไว้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
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) ท่านเคยขอรับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะจำนวนครั้ง/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 http://www.pakkretcity.go.th		
22.	ท่านรับรู้ว่ ท่านสามารถติดตามผลการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลนครปากเกร็ด http://www.pakkretcity.go.th		

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
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					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
9.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อที่สำนักงานฯ 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					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย					
15	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่					
17	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
18	เจ้าหน้าที่แสดงบัตรประจำตัวของพนักงานเทศบาลทุกครึ่ง					
19	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
20	เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม					
21	เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่แจ้ง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
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. โรงเรียนผาสุกมณีจักร 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)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ						
1	โรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน					
2	โรงเรียนสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุในโรงเรียน					
3	โรงเรียนวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุในโรงเรียน					
4	โรงเรียนกำหนดมาตรการหลักเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุในโรงเรียน					
5	โรงเรียนกำหนดมาตรการเสริมให้เหมาะสมกับความเชื่อวัฒนธรรมประเพณี และสภาพความเสี่ยงของท้องถิ่น					
6	โรงเรียนกำหนดกิจกรรมสนับสนุนมาตรการหลักและมาตรการเสริมเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน					
7	โรงเรียนกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาของกิจกรรมต่างๆ อย่างชัดเจน					
8	โรงเรียนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของนักเรียน ครูผู้ปกครอง ชุมชน และเครือข่าย					
ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ						
9	โรงเรียนจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ					
10	โรงเรียนจัดทำเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้ปกครองโรงเรียน 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					
ด้านบทบาทครูผู้สอน						
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)
ด้านสิ่งแวดล้อม สะอาด อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม						
28	อาคารสถานที่ที่มีสภาพปลอดภัย					
29	บันได ประตู และหน้าต่างมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
30	ห้องน้ำมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
31	โรงอาหารมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
32	สนามเด็กเล่นมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
33	จุดเสี่ยงภายในโรงเรียนมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
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
คุ่มครองผู้บริโภคดี้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566**

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดี้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในภาพรวมอย่างไรบ้าง
2. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดี้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ใน 4 ด้าน อย่งไรบ้าง (ตอบให้ครบทุกด้าน)
 - 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
 - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ท่านพบปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดี้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566อย่างไรบ้าง
4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดี้านผลิตภัณฑ์อาหาร 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
สะดวก22	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
 คุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร 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

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

เรื่อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566

คณะผู้วิจัย

อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์

นางสาวสันทนา

นางสาวรองใจ

นางสาวทิพวัลย์

วงศ์กิจรุ่งเรือง

ประเสริฐวัฒนาการ

กำหนดผล

รามรง

โครงการวิจัยนี้เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างเทศบาลนครปากเกร็ด
กับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

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) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ 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) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ 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

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(4)
สารบัญภาพ	(23)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ประโยชน์ของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
นิยามศัพท์ปฏิบัติการ	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	21
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร	39
แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ	44
แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง	52
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น	54
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครปากเกร็ด	60
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	75
กรอบแนวคิดในการวิจัย	83
สมมติฐานการวิจัย	83
บทที่ 3 ระเบียบวิธีวิจัย	84
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	84
เครื่องมือการวิจัย	86
การเก็บรวบรวมข้อมูล	88
การวัดตัวแปร	90

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ	92
การวิเคราะห์ข้อมูล	92
บทที่ 4 ผลการศึกษา	93
ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด	93
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	95
ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	136
ความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	176
ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	218
ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด	283
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ	297
สรุปผลการศึกษา	297
ข้อเสนอแนะ	333
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	340

(3)

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	347
ภาคผนวก ก แบบสอบถามในการวิจัย	348
ภาคผนวก ข แนวคำถามเชิงคุณภาพ	373
ภาคผนวก ค ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	378

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนหมู่บ้าน จำนวนบ้าน และจำนวนครัวเรือน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด	61
2	จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามตำบล	62
3	เปรียบเทียบจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ย้อนหลัง 4 ปี	62
4	จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด แยกตามกลุ่มอายุ ย้อนหลัง 5 ปี	63
5	กลุ่มอาชีพในชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดที่ได้รับการอบรมส่งเสริมอาชีพและพัฒนาผลิตภัณฑ์	69
6	สรุปจำนวนของประชากรและขนาดกลุ่มตัวอย่างแต่ละประเภท	86
7	สรุปความพึงพอใจของงานบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลใน 4 ด้าน	94
8	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศและอายุ	96
9	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา	96
10	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	97
11	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามที่ตั้งสถานประกอบการ	98

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ	98
13	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาที่มารับบริการ	99
14	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามประเภทการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์	99
15	จำนวนและร้อยละของการมารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนคร ปากเกร็ด จำแนกตามประเภทกิจการ	101
16	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล	102
17	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของ เทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	103
18	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	105
19	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับให้บริการจดทะเบียน พาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด	106
20	สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งภาพรวมและรายด้าน	108

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
21	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ	109
22	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ	111
23	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	112
24	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	113
25	ปัญหาในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด	114
26	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศ	116
27	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ	116
28	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับ การศึกษา	117
29	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับ การศึกษา	119

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
30	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	119
31	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	121
32	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ	122
33	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ	123
34	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ	124
35	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาการมารับบริการ	125
36	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	126

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
37	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	127
38	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามเพศและอายุ	137
39	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ สุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	138
40	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ สุขภาพ จำแนกตามอาชีพ	138
41	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ สุขภาพ จำแนกตามรายได้	139
42	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ สุขภาพ จำแนกตามตำบลที่พำนักอาศัย	140
43	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ สุขภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งในการเข้าร่วมโครงการฯ	140

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
44	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระยะเวลา ในการเข้าร่วมโครงการฯ	141
45	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล	142
46	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามการรับรู้ ข่าวสารจากสื่อบุคคล จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	143
47	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพจำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	145
48	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	146
49	สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งภาพรวมและรายด้าน	148

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
50	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านขั้นตอนการให้บริการ	149
51	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ	150
52	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	152
53	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	153
54	ปัญหาของโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ	154
55	ข้อเสนอแนะของโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ	155
56	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามเพศ	156

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
57	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามอายุ	157
58	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา	158
59	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามอาชีพ	159
60	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามรายได้	160
61	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	162
62	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	163
63	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	164

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
64	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระยะเวลาการมาใช้บริการ	165
65	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้าน ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	166
66	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	167
67	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศและอายุ	176
68	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา	177
69	จำนวนและร้อยละของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ	178
70	จำนวนและร้อยละของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	178
71	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	179

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
72	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ	180
73	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง	180
74	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล	181
75	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	183
76	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	184
77	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด	185
78	สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งภาพรวมและรายด้าน	187
79	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ	187

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
80	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ	190
81	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	191
82	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	193
83	ปัญหาในการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	194
84	ข้อเสนอแนะในการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	196
85	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศ	197
86	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ	197
87	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา	199

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
88	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ	200
89	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้	202
90	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	203
91	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	204
92	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	205
93	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามที่มีจำนวนครั้งการมาใช้บริการ	206
94	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาการมาใช้บริการ	207

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
95	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	208
96	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	209
97	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	210
98	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศและอายุ	219
99	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามโรงเรียน	220
100	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับชั้นเรียน	220
101	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับนักเรียน	221
102	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา	221
103	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ	222

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
104	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้	223
105	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	223
106	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนคร ปากเกร็ดจำแนกตามวิธีการเดินทางไป-กลับ	224
107	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้เดินทางไป-กลับ	224
108	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปาก เกร็ดจำแนกตามการขาดเรียน	226
109	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการมาสาย	226
110	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล	228
111	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	229
112	จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิด เหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	231

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
113	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	231
114	สรุประดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	234
115	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	235
116	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อ มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	236
117	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านบทบาทครูผู้สอน	238
118	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ผ่านระบบเทคโนโลยีการศึกษา ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดด้านสิ่งแวดล้อม ความสะอาด อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	240
119	ความคาดหวังต่อมาตรการเฝ้าระวังการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	242

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
120	ปัญหา	244
121	ข้อเสนอแนะ	246
122	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศ	249
123	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ	250
124	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ	251
125	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามโรงเรียน	252
126	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับชั้น	253
127	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับนักเรียน	255
128	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา	256
129	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ	258

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
130	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ	259
131	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้	260
132	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย	261
133	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามวิธีการเดินทางมาโรงเรียน	263
134	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการขาดเรียน	264
135	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการมาสาย	264
136	การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	265
137	การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร	267

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
138	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	268
139	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศและอายุ	283
140	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา	284
141	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามหน่วยงานที่ติดต่อ	285
142	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับความความคาดหวังและความต้องการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	286
143	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อ การให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ	286
144	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับความความคาดหวังและความต้องการด้านช่องทางการให้บริการ	287
145	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการ ให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ	288
146	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับความความคาดหวังและความต้องการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	289

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
147	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	290
148	จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับความคาดหวังและความต้องการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	291
149	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	291
150	สรุประดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด	292
151	จำนวนและร้อยละของประชาชนที่รับรู้เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพอากาศ	293
152	กิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยลดฝุ่นต้นทาง	295
153	ปัญหา	296
154	ข้อเสนอแนะ	296

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	จุดติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)	66
2	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม	83

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็น และมีความสำคัญในทางการเมือง การปกครองระบอบประชาธิปไตย ภายใต้แนวคิดการกระจายอำนาจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดทำบริการสาธารณะได้โดยอิสระ รวมถึงการส่งเสริมให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวกรวดเร็ว และตรงกับ ความมุ่งประสงค์ของชุมชน จึงเป็นผลให้การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาท และมีความสำคัญมากขึ้น โดยเฉพาะรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ให้ความสำคัญกับการปกครองท้องถิ่น เป็นอย่างมาก ทำให้มีการออกเป็นพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10, 11, 12) พ.ศ. 2496 รวมทั้งบทบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 ที่ได้ให้ความสำคัญกับการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น อีกทั้งสภาพความเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม รายได้และจำนวนประชากร ในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ดที่เพิ่มมากขึ้น “เทศบาลนครปากเกร็ด” จึงได้ยกฐานะจากเทศบาล เมืองปากเกร็ดมาเป็นเทศบาลนครปากเกร็ดในปัจจุบัน ซึ่งมีภารกิจหลัก คือ การให้บริการสาธารณะ (Public Service) ที่เกี่ยวข้องกับชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชน รวมทั้งส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชน โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล นโยบายของรัฐบาล และนโยบาย จังหวัดนนทบุรีเป็นกรอบในการพัฒนาและมีแผนพัฒนาเทศบาลเป็นเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่น โดยกำหนดวิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ดให้เป็น “แหล่งการศึกษาชั้นดี ที่อยู่อาศัยชั้นนำ ถิ่นวัฒนธรรมดั้งเดิม ประชาชนร่วมเสริมการพัฒนา” (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2558)

เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน และเป็นหน่วยงานรัฐ ที่จัดการให้บริการสาธารณะตามภารกิจและพื้นที่รับผิดชอบ โดยได้นำแนวทางการบริหารงานแบบ มุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) ที่ยึดประชาชนเป็นหลัก มุ่งเน้นประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิต และความเป็นอยู่ของประชาชน เป้าหมายคือ สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนต่อการให้บริการ โดยคำนึงถึงฐานคิดที่ว่า “ความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเกิดจากการได้รับการสนองต่อ ความต้องการที่ดี รวดเร็ว ตรงต่อปัญหา” โดยเทศบาลจะต้องบริการและอำนวยความสะดวกแก่

ผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของงานบริการ เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจต่อองค์กรโดยรวม ที่สำคัญมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ที่ถูกตราไว้เป็นพระราชกฤษฎีกาที่หน่วยงานของรัฐต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ดังนั้นเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐจึงต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการทุกระยะ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการรวมทั้งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 (7) และมาตรา 9 (3) หน่วยงานจึงต้องตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน โดยการวัดผลการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมซึ่งถูกระบุไว้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานบริการ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2558)

เทศบาลนครปากเกร็ดในฐานะหน่วยงานของรัฐ จึงจำเป็นต้องทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยกำหนดขอบเขตการศึกษา 4 งานบริการ ได้แก่ 1) การบริการจดทะเบียนพาณิชย์ 2) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 3) ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และ 4) มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งนี้กำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก รวมทั้งศึกษาเรื่องความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งข้อมูลการศึกษาที่ได้จะนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

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

ประโยชน์ของการวิจัย

ผลจากการศึกษาสามารถนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการเกี่ยวกับงานบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 4 งานบริการ ได้แก่ 1) การจดทะเบียนพาณิชย์ 2) โครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 3) กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ 4) มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด รวมทั้งความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการจาก 8 ส่วนงานของเทศบาลนครปากเกร็ด

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากร

งานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 4 งานบริการ

1. ประชาชน ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์
2. ประชาชน ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
3. ประชาชน ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ
4. ผู้ปกครองของนักเรียนที่รับบริการของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

งานสำรวจความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ประชาชน ผู้รับบริการงานของเทศบาลนครปากเกร็ด

งานความพึงพอใจ

1. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์

2. สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
 คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

3. สำนวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

4. สำนวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ได้แก่
 โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑ โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒
 และโรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓

งานความคาดหวังและความต้องการ

สำวจความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ประเด็นการสำวจ

ความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความต้องการและความคาดหวังจากงานบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 9 ส่วนงาน

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1) กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน | 6) สำนักคลัง |
| 2) สำนักช่าง | 7) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม |
| 3) กองสวัสดิการสังคม | 8) กองการศึกษา |
| 4) กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ | 9) ศูนย์ข้อมูลกลางความปลอดภัย |
| 5) สำนักปลัดเทศบาล | |

ระยะเวลา

120 วัน

พื้นที่

พื้นที่บริเวณสำรวจ คือ พื้นที่บริเวณที่ผู้รับบริการได้รับบริการจากเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในหรือนอกอาคารสำนักงานเทศบาล

เงื่อนไขประกอบการดำเนินงาน

เกณฑ์การให้คะแนน แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (อ้างใน หนังสือ มท.0892.4/ว435 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2548 เรื่องข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

เกณฑ์การให้คะแนน ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ 10 ต่อ 1 คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

นิยามศัพท์ปฏิบัติการ

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการหรือติดต่อประสานงานโดยตรงกับเทศบาลนครปากเกร็ด

ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของผู้มาใช้บริการ 4 งานของเทศบาลนครปากเกร็ด ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และที่พักอาศัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. **ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ วิธีการให้บริการ วิธีดำเนินการ จำนวนครั้งที่ให้บริการและระยะเวลาการให้บริการ ความเหมาะสมของกำหนดการของงานบริการ

2. **ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อช่องทางการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับรูปแบบ และวิธีการให้บริการที่ประชาชนสามารถใช้บริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และหลากหลายรูปแบบ

3. **ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับความรู้ ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการ ความสามารถในการสื่อสารและการให้คำแนะนำ ความมีมนุษยสัมพันธ์ ความเสมอภาคในการให้บริการ พฤติกรรมและกิริยามารยาท ความกระตือรือร้น ในการให้บริการ การสร้างความประทับใจให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ รวมถึงจำนวนของ เจ้าหน้าที่ต่อประชาชนผู้มารับบริการ

4. **ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวกที่สร้างขึ้นหรืออุปกรณ์ที่ติดตั้งอยู่ในอาคาร ภายนอกอาคารของเทศบาลนครปากเกร็ด รวมถึงสถานที่ จุดให้บริการ ขนาดของพื้นที่ในการ ให้บริการ สถานที่ระหว่างรอให้บริการสะดวกและมีเพียงพอ และจำนวนที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด หมายถึง การได้รับ ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครปากเกร็ดที่เกี่ยวกับงานบริการ 4 งาน ในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

การมาใช้บริการ หมายถึง การเข้ามาติดต่อเพื่อรับบริการ 4 งาน ของเทศบาลนครปากเกร็ด เกี่ยวกับจำนวนครั้งในการมาใช้บริการ และช่วงเวลาที่มาใช้บริการ ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. **จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ** หมายถึง ความถี่ที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ งานบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

2. **ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ** หมายถึง เวลาที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ 4 งานบริการ ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบ ที่มีต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการ ทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด หมายถึง ความรู้สึกของผู้ปกครองทั้งด้านบวกและด้านลบที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนสังกัดของเทศบาลนครปากเกร็ด 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ความพึงพอใจด้านช่องทางการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ความพึงพอใจด้านบทบาทครูผู้สอน และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566 ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
4. แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง
6. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
7. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครปากเกร็ด
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจำเจ และความน่าเบื่อของงาน ต่อการศึกษาความพึงพอใจ จะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ ในทางสังคม ในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือพนักงาน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยาก ที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยอ้อม โดยการวัดที่ความคิดเห็นของคนเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจได้ ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจำกัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนำมากล่าวมีดังต่อไปนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ ตามความหมายของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกที่ดีมีความสุข เมื่อเราได้รับผลสำเร็จ ตามความมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Need) หรือแรงจูงใจ (Motivation) (Wolman: 1973) เช่นเดียวกับที่ Hornby (2000) กล่าวถึงความพึงพอใจ ว่าหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จ หรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมาย ตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย Chaplin (1968) ให้คำจำกัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการ ตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้นๆ สอดคล้องกับที่ ราชบัณฑิตสถาน (2556) ให้คำจำกัดความว่า การบรรลุถึงความต้องการหรือความปรารถนาก่อให้เกิดความอึดใจการบรรลุถึงข้อกำหนดหรือสิ่งที่จำเป็น นอกจากนี้ยังหมายถึงสิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลมาจากการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ ถ้าเมื่อใดสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นทางลบเป็นความรู้สึกไม่พอใจ (กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ, 2550) ความพึงพอใจจึงเป็นภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนที่หนึ่ง สิ่งที่ขาดหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นฐานของการพอใจและไม่พอใจได้ (เทพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2540) และคูลเลน (Cullen. 2001) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรับรู้ของบุคคลทั้งที่เกิดขึ้นในระยะสั้นและระยะยาวที่มีต่อคุณภาพการบริการต่างๆ ทั้งในระดับแคบที่เกี่ยวกับลักษณะบริการ ที่มีต่อคุณภาพการบริการ เช่น ความรับผิดชอบ ความน่าเชื่อถือน่าไว้วางใจของผู้ให้บริการ เป็นต้น และในระดับกว้างที่เป็นมุมมองของผู้รับบริการที่ได้จากบริการทุกประเภทที่นำไปเป็นข้อสรุปรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อองค์กร

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้นเกิดเป็นความรู้สึกทางบวก ตรงกันข้ามหากความต้องการของตนไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นเกิดเป็นความรู้สึกทางลบ สำหรับงานวิจัยเรื่องนี้เป็นความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด เพื่อนำไปใช้ในการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ โดยบริการจะประกอบด้วย 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และฝ่าย

ผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการว่ามีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ ความจำกัดความรวมถึงแนวคิด “ความพึงพอใจ” ในการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจในการบริการ เป็นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีแนวทางที่ใช้เป็นหลักในการบริการ มีกิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ การบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจและประทับใจในการบริการ (Millet, 1954) ซึ่งสามารถให้ความหมายได้อีกมุมมองว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียด ถ้ามีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจต่อการให้บริการ ซึ่งความเครียดนั้นมีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ ถ้ามนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนอง ก็จะทำให้ผู้ใช้บริการหรือลูกค้าเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการได้ (Morse, 1958) ความพึงพอใจในการบริการ เป็นภาวะการณ์ที่แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอื่นเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ การรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการ หรือการให้บริการ ในระดับที่ตรงกับการรับรู้ สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ให้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการออกเป็น 2 ระดับ คือ ระดับที่ 1 ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ ระดับที่ 2 ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจหรือประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ (สมิต สัญชุกร, 2556) หรือเรียกว่า ผู้รับบริการประสบผลสำเร็จที่ทำให้ความสมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความหวังของผู้รับบริการซึ่งเป็นการตัดสินใจของผู้รับบริการ (Donabedian, 1980) นอกจากนี้ สรชัย พิศาลบุตร (2550) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการว่าหมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการให้ได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2550) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวก หรือลบต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการ และการนำเสนอการบริการโดย

เปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในระหว่างบริการ ได้แก่ 1) ผลผลิตภัณฑบริการ ในการนำเสนอการบริการจะต้องมีผลผลิตภัณฑบริการที่มีคุณภาพ และระดับการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยผู้ให้บริการ จะต้องแสดงให้ผู้รับบริการ เห็นถึงความเอาใจใส่ และจริงใจต่อการสร้างเสริมคุณภาพของผลผลิตภัณฑบริการที่จะส่งมอบให้แก่ ผู้รับบริการ 2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกิดจากการประเมินคุณภาพและรูปแบบของการบริการเทียบกับราคาค่าบริการที่จะต้องจ่ายออกไป โดยผู้ให้บริการจะต้องกำหนดราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ และเป็นไปตามความเต็มใจที่จะจ่าย (willingness to pay) ของผู้รับบริการ ค่าบริการจะถูกหรือแพงขึ้นอยู่กับความสามารถในการจ่ายและเจตคติ ต่อราคาของกลุ่มผู้รับบริการอีกด้วย 3) สถานที่บริการ ผู้ให้บริการจะต้องมองหาสถานที่ในการให้บริการที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก มีสถานที่ที่กว้างขวางเพียงพอและต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการในทุกด้าน เช่น การมีสถานที่จอดรถ หรือการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งทำให้ประเด็นด้านสถานที่ให้บริการลดลงไปได้ เป็นต้น 4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ผู้ให้บริการจะต้องให้ข้อมูลข่าวสารในเชิงบวกแก่ผู้รับบริการทั้งในด้านคุณภาพการบริการ และภาพลักษณ์ของการบริการผ่านทางสื่อต่างๆ เพื่อให้ผู้รับบริการได้นำข้อมูลเหล่านี้ไปช่วยประเมินเพื่อตัดสินใจใช้บริการต่อไป 5) ผู้ให้บริการ จะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างให้เกิดความพึงพอใจในการบริการของผู้รับบริการโดยในการกำหนดกระบวนการจัดการ การวางรูปแบบการบริการจะต้องคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ ทั้งแสดงพฤติกรรมบริการและเสนอบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ 6) สภาพแวดล้อมของการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องสร้างให้เกิดความสวยงามของอาคารสถานที่ ผ่านการออกแบบตกแต่ง การแบ่งพื้นที่อย่างเหมาะสม ลงตัวสร้างให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กรผู้ให้บริการและสื่อภาพลักษณ์เหล่านี้ออกไปสู่ผู้รับบริการอีกด้วย 7) กระบวนการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ โดยการนำบุคลากร เทคโนโลยีเข้ามารวมกันเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ และหวังต่อประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นต่อผู้รับบริการ

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทั้งทางบวก และทางลบของบุคคลที่มีต่อการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับบุคคล 2 ฝ่าย คือ ผู้ที่มีหน้าที่ในการให้บริการ และผู้รับบริการ อันจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ในการบริการที่ตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ โดยบุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจในการบริการ มีผลให้มีผู้ใช้บริการที่

เพิ่มมากขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล

ความสำคัญของความพึงพอใจในการให้บริการ

ความพึงพอใจนับว่าเป็นเป้าหมายสูงสุด และสำคัญที่สุดของงานด้านบริการ การสร้างความพึงพอใจให้ผู้ใช้บริการจนเกิดความรู้สึกดี มีความประทับใจและกลับมาใช้บริการอีกถือว่าเป็นความสำเร็จของงานบริการอย่างแท้จริง ดังนั้นการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญที่ผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงานจะต้องตระหนักถึงอยู่เสมอ เพราะนั่นหมายถึงการดำรงอยู่อย่างยั่งยืน และความสำคัญของความพึงพอใจที่มีต่อผู้ใช้บริการที่องค์กรผู้ให้บริการต้องให้ความสำคัญ (จิตตินันท์ เดชะคุปต์, 2551) มีดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารองค์กรและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และลักษณะของการนำเสนอบริการที่ผู้ใช้บริการชื่นชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ผู้ใช้บริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้ใช้บริการปรารถนาซึ่งเป็นผลดีต่อผู้บริการในการที่ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้ใช้บริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้ใช้บริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพบริการ การนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้ใช้บริการมีผลให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้น และมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะใช้บริการ ตลอดจนความรู้ ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีความสำคัญ และเป็นเป้าหมายสูงสุดในการให้บริการ เพราะการสำรวจความพึงพอใจก็เพื่อที่จะสามารถดำเนินกิจการต่างๆ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สร้างความเชื่อมั่น ความมั่นใจ และความต้องการที่จะใช้บริการซ้ำ

องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

อเดย์ และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีพื้นฐาน 6 ประเภทที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการ เป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภท ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 1.1 การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (office Waiting Time)
 - 1.2 การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
 - 1.3 ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น
 - 2.1 การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
 - 2.2 ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - 2.3 ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)
3. ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)
4. ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดี เป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ
6. ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตามทัศนะของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551) ประกอบด้วย ดังนี้

1. ผลិតถัณท์ขงบรการ ความพ้งพอใจขงผู้รับบรการจะเกดข้ันเมือได้รับบรการที่มีลักษณะคุณภพและระดับการให้บรการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขงผู้ให้บรการและคุณภพบรการ
2. ราคา่าบรการ ความพ้งพอใจขงผู้รับบรการข้ันอยู่กัราคา่าบรการที่ผู้รับบรการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกัคุณภพขงการบรการตามความเต็มใจที่จะจ่ายขงผู้รับบรการข้ันนี้เจตคติขงผู้รับบรการที่มีต่อราคา่าบรการกัคุณภพการบรการขงแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไป
3. สถานที่ในการบรการ หากผู้รับบรการสามารถเข้าถึงการให้บรการได้โดยสะดวกย่อมก่อให้เกดความพ้งพอใจต่อผู้รับบรการ ข้ันด้านสถานที่นี้รวมทั้งทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บรการให้ทั่วถึง เพืออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบรการ
4. การส่งเสริมแนะนำบรการ ความพ้งพอใจขงผู้รับบรการเกดข้ันได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่น กล่าวถึงคุณภพการบรการในทางบวก ข้ันหากตรงกับความเชื่อถือที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับรการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบรการตามมาได้
5. ผู้ให้บรการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบรการให้ผู้รับบรการเกดความพ้งพอใจ การบรการที่วางนโยบายการบรการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบรการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการขงผู้รับบรการให้เกดความพ้งพอใจได้ง่าย
6. สภาพแวดล้อมขงการบรการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศขงการบรการมีอิทธิพลต่อความพ้งพอใจขงผู้รับบรการ
7. กระบวนการบรการ วิธีการนำเสนอบรการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพ้งพอใจให้กับผู้รับบรการ ประสิทธิภาพขงการจัดระบบบรการส่งผลให้การปฏิบัติงานบรการแก่ผู้รับบรการมีความคล่องตัวและสนองตอบต่อความต้องการขงผู้รับบรการได้อย่างถูกต้อง

การวัดความพึงพอใจในการใช้บริการ

การวัดความพึงพอใจ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างซับซ้อน เป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง การที่จะวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง มีนักวิชาการได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังนี้

Yi (1990) กล่าวถึงการวัดความพึงพอใจว่ามี 2 วิธี คือ วิธีทางตรง เป็นการวัดความพึงพอใจโดยตรงเกี่ยวกับเป้าหมายที่ต้องการวัดความพึงพอใจ อีกวิธีหนึ่งเป็นวิธีการทางอ้อม ไม่ได้วัดความพึงพอใจโดยตรง โดยวิธีการทางตรง เป็นการวัดซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อวัดความพึงพอใจโดยตรงเลย ต่างกับวิธีการวัดทางอ้อมที่จะวัดสิ่งอื่น แล้วจะอนุมานว่าการวัดนั้นวัดความพึงพอใจด้วย แต่ข้อเสียหลักของวิธีการวัดทางตรง คือ การวัดนี้จะได้รับผลกระทบต่องานวัดโดยตรง หมายความว่า ถ้าใช้วิธีการวัดที่แตกต่างกัน อาจส่งผลให้ระดับความพึงพอใจที่ได้ออกมาแตกต่างกัน และยังมีปัญหาอื่นๆ เช่น อคติจากผู้ไม่ตอบคำถาม อคติจากการตีความของข้อมูล อคติจากการสุ่ม เป็นต้น อย่างไรก็ตาม เนื่องจากประโยชน์จากการวัดที่ตรงไปตรงมานี้ยังทำให้วิธีการนี้เป็นที่นิยม

วิธีการวัดความพึงพอใจทางตรงที่นิยมใช้กันมากมีอยู่ 2 วิธีด้วยกัน (Hill, 1997) คือ การสร้างแบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

1) การสร้างแบบสอบถาม วิธีการนี้มีประโยชน์ที่ราคาถูก เพราะไม่ต้องเสียเวลาจากการสัมภาษณ์ ไม่ต้องใช้ผู้สัมภาษณ์ไม่ต้องฝึกผู้สัมภาษณ์ ทำให้ลดค่าใช้จ่ายได้มาก ส่งผลทำให้ไม่มีอคติจากผู้สัมภาษณ์

นอกจากนี้ยังไม่ล่วงล้ำผู้ตอบ และอาจจะไม่จำเป็นต้องรู้ชื่อของผู้ตอบ (Anonymity) สามารถแจกจ่ายได้หลากหลายรูปแบบ ทั้งทางแบบไปรษณีย์ ทาง e-mail หรืออาจจะส่งกับผู้บริโภคโดยตรงเลยก็ได้ นอกจากนี้ระยะทางในการเข้าหาลูกค้าไม่ได้เป็นอุปสรรคมากนัก ผิดกับเทคนิคบางอย่าง เช่น การสัมภาษณ์เชิงกลุ่ม ที่ต้องการคนมาคุยกันหลายๆ คน ทำให้คนที่อยู่ไกลๆ ลำบาก และอาจจะทำให้เก็บข้อมูลหลังจากการบริโภคของผู้บริโภคได้ทันที เช่น การสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการใดบริการหนึ่งทันที หรือผู้ผลิตที่มีระยะห่างจากผู้บริโภคมากๆ ก็ยังใช้แบบสอบถามในการวัดความพึงพอใจของลูกค้าได้

อย่างไรก็ตาม ก็วัดด้วยแบบสอบถามก็มีข้อเสียหลายประการ ซึ่งข้อเสียเหล่านี้ส่งผลต่อคุณภาพของเครื่องมืออย่างมาก เช่น คำถามจำเป็นต้องเข้าใจง่าย ทำให้ถามอะไรที่ซับซ้อนไม่ได้ แบบสอบถามเหล่านี้ได้รับผลกระทบจากอัตราการส่งกลับ (Response rate) ของผู้ตอบแบบสอบถาม ถ้าน้อยทำให้อาจจะไม่สะท้อน ประชากรที่ต้องการซึ่งจะกล่าวถึงในเรื่องถัดต่อไป บางครั้งผู้ตอบอาจจะทำแบบสอบถามไม่ครบ ทำให้ได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรืออาจทำให้ข้อมูลผิดพลาดจากการรีบเร่งของผู้ตอบ

2) การสัมภาษณ์ การสัมภาษณ์ได้ถูกแบ่งแยกย่อยตามเทคนิคการสัมภาษณ์อีกมากมาย ทั้งแบ่งแยกตามจำนวนผู้ถูกสัมภาษณ์ในแต่ละครั้ง เวลาที่ใช้ เทคโนโลยีที่ใช้ประกอบ เป็นต้น Hill (1997) ได้รวบรวมวิธีการสัมภาษณ์ไว้ดังต่อไปนี้

2.1) การสัมภาษณ์ส่วนตัว (Personal Interviews) การสัมภาษณ์ส่วนตัวจะเกิดขึ้นตามท้องถนนทั่วไป สัมภาษณ์ตามบ้าน หรืออาจจะเป็นสถานที่ที่ซื้อขายจริง การสัมภาษณ์แบบนี้มักใช้เวลาไม่นาน มักจะเวลาไม่เกิน 15 นาที ข้อมูลมักจะใช้ในการวิเคราะห์เชิงปริมาณ ทำให้ใช้กลุ่มตัวอย่างค่อนข้างเยอะ เนื่องจากการสัมภาษณ์เป็นการพบกันตัวต่อตัวทำให้มีข้อดีในการอธิบายข้อคำถามหรือรายละเอียดในการสัมภาษณ์ได้มาก ผู้สัมภาษณ์ยังสามารถสังเกตอาการปฏิกิริยาท่าทางได้ สามารถใช้อุปกรณ์ต่างๆ ในการสัมภาษณ์ได้ เช่น ภาพ เสียง แต่ทว่าข้อเสียของการสัมภาษณ์คือค่าใช้จ่ายสูง โดยเฉพาะถ้าเกิดต้องสัมภาษณ์ในสถานที่ไกลๆ ค่าใช้จ่ายยิ่งสูงต้องอาศัยผู้สัมภาษณ์ที่มีการฝึกฝนที่ดี ไม่สามารถถามคำถามที่เป็นส่วนตัวมากๆ เหมือนการสัมภาษณ์เชิงลึกได้ เพราะยังไม่สามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีเพียงพอในระยะเวลาอันสั้น และมีปัญหาเรื่องร้อยละ การตอบกลับ การสัมภาษณ์เฉพาะผู้ที่อนุญาตให้สัมภาษณ์เท่านั้นอาจเกิดอคติได้

2.2) การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ (Telephone Interviews) เป็นวิธีการที่ยืดหยุ่นจากการสัมภาษณ์แบบส่วนตัว คือช่วยลดค่าใช้จ่ายได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการเดินทาง เสียเวลา การรอคอยการเปลี่ยนสัมภาษณ์คนต่อไปน้อย สามารถสื่อสารอธิบายได้สองทางเมื่อเปรียบเทียบกับ การสร้างแบบสอบถาม แต่ข้อเสียคือคำถามต้องสั้น กระชับ ไม่ต้องอธิบายมาก เพราะการสื่อสารให้เข้าใจยากกว่าการสัมภาษณ์แบบส่วนตัว นอกจากนี้ต้องใช้ระยะเวลาไม่มาก เพราะความสนใจของผู้บริโภคในการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ที่มีจำกัด และปัญหาที่ใหญ่ที่สุดของการสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์คือเรื่องกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างบางประเภทไม่สามารถสัมภาษณ์ทาง โทรศัพท์ได้ เช่น กลุ่มทำงานนอกบ้าน ถ้าเกิดโทรไปหาตอนเย็นจะเป็นการรบกวนลูกค้ามาก เนื่องจากเป็นเวลา พักผ่อนของลูกค้า และจะทำให้ลูกค้าไม่พึงพอใจ

2.3) การสัมภาษณ์เชิงลึก (Depth Interviews) เป็นวิธีการหาข้อมูลเชิงลึกผ่านการสัมภาษณ์ จะเป็น การกระตุ้นให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แสดงความคิด ความเชื่อ เจตคติที่ยากจะอธิบายได้ ทำให้ได้ข้อมูลที่บางครั้งผู้วิจัย ไม่ได้คาดหวังว่าจะได้รับ ได้ความรู้ใหม่ๆ เกี่ยวกับสินค้าหรือบริการของตนเอง รู้ปัจจัยต่างๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจของลูกค้า ทำให้เข้าใจถึงกระบวนการตัดสินใจของลูกค้าในการเลือกซื้อสินค้า ทำให้เข้าใจลูกค้าแต่ละคนได้มากกว่าการสัมภาษณ์ส่วนตัว การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์หรือการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์แบบนี้ ต้องใช้ระยะเวลามาก บางครั้งถึงสองชั่วโมง ทำให้เก็บข้อมูลได้ไม่มาก ดังนั้นต้องระบุกลุ่มตัวอย่างให้ชัดเจนว่า ต้องการกลุ่มตัวอย่างประเภทอะไร เช่น ลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอนาคต (หรือกลุ่มเป้าหมายในการทำการตลาด) ผู้เชี่ยวชาญ หรือผ่านการสุ่ม นอกจากนี้ต้องดูลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์ เช่น อายุเท่าไร เพศอะไร สถานะทางสังคม เศรษฐกิจเป็นอย่างไร ใช้สินค้าหรือบริการนั้นอย่างไร มีวิถีชีวิตอย่างไร และอื่นๆ ข้อดีของวิธีการนี้ อย่างที่กล่าวไปข้างต้น คือ ได้รายละเอียดมาก อาจได้รายละเอียดที่ผู้สัมภาษณ์ไม่ทราบ แต่ข้อเสียของการสัมภาษณ์เชิงลึกคือ ใช้เวลามาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าใช้เครื่องบันทึกเสียง การนำข้อมูลออกจากเครื่องบันทึกเสียง เสียเวลามาก ค่าใช้จ่ายสูงมาก อาจได้กลุ่มตัวอย่างไม่เป็นตัวแทนประชากร

2.4) การสัมภาษณ์แบบกลุ่ม (Focus group) การสัมภาษณ์แบบนี้มักจะใช้กับ ผู้บริโภคแบบรายบุคคล มากกว่าผู้บริโภคแบบเชิงธุรกิจ จะประกอบด้วยผู้ถูกสัมภาษณ์ประมาณ 6-8 คน เทคนิคนี้ทำให้ได้รายละเอียดเชิงลึกเหมือนกับการสัมภาษณ์เชิงลึก แต่ส่วนที่ดีกว่าการสัมภาษณ์เชิงลึกคือ ทำให้ผู้ถูกสัมภาษณ์แต่ละคน ได้แนวคิดจากผู้ถูกสัมภาษณ์คนอื่นด้วย เป็นการกระตุ้นสิ่งที่ยังไม่ได้กล่าวถึง ช่วยให้จำได้ (Recognize) ด้วย วิธีนี้ช่วยลดระยะเวลาในการสัมภาษณ์หลายๆ คนได้ แต่ว่าข้อเสียของการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม คือการนัดเวลาผู้ถูกสัมภาษณ์หลายๆ คนให้ตรงกัน รวมถึงการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างให้ตรงตามคุณสมบัติที่ต้องการเป็นสิ่งที่ยาก หลายๆ ครั้งผู้ถูกสัมภาษณ์มักจะขอลอนตัวก่อนการสัมภาษณ์แบบกลุ่ม ซึ่งอาจต้องนัดแนะมากกว่าปริมาณที่ต้องการ 2-3 เท่า ลักษณะของผู้ถูกสัมภาษณ์มักจะทำให้อ้างอิงกับกลุ่มลูกค้าในประชากรให้มากที่สุด ทำให้การคัดเลือกเป็นสิ่งที่ยาก

เช่นเดียวกับที่โยธิน แสงวดี (2551) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยให้กลุ่มบุคคลที่

ต้องการวัดแสดงความคิดเห็นลงในแบบสอบถามที่กำหนด เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถทำได้ในลักษณะที่กำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น การบริหารและการควบคุมงาน และเงื่อนไขต่างๆ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจทางตรงทางหนึ่ง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์และวิธีการที่ดีจึงจะทำให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง ได้ข้อมูลที่แท้จริงได้

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูด กิริยาท่าทาง วิธีนี้จะต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจังและการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

เช่นเดียวกับที่ พัทธน์ ก้องกิจกุล (2546) ได้กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจส่วนใหญ่จะทำได้โดยการสำรวจ ซึ่งเป็นเทคนิคการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างหนึ่งที่มีรูปแบบแตกต่างกัน ดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยปกติแบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถามหลายคำถามหรือข้อความหลายข้อความ เพื่อเป็นตัวเลือกตอบหรือให้คะแนนตามระดับที่ได้กำหนดไว้

2. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นวิธีที่หากผู้ทำการสำรวจเป็นผู้ที่ผ่านการอบรม หรือมีประสบการณ์ จะทำให้สามารถเก็บข้อมูลความพึงพอใจได้โดยมีประสิทธิภาพสูง ข้อได้เปรียบคือ ผู้สำรวจจะทราบความคิดเห็นอื่นๆ ของผู้กำลังตอบ และอาจใช้คำถามปลายเปิดเพิ่มได้

3. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล เป็นวิธีสัมภาษณ์รายตัวหรือนัดหมายเป็นทางการ สามารถบันทึกหรือถามตอบแบบปากเปล่า การสัมภาษณ์ที่เป็นระบบจะต้องใช้คำถามแบบเฉพาะเจาะจงและตามลำดับ จึงจะเกิดประสิทธิผล

4. การสัมภาษณ์แบบเข้าประภทสอบถาม เป็นวิธีการที่ไม่เป็นทางการ และไม่มีภาระเกณฑ์ไว้ล่วงหน้า ผู้ตอบมีความเป็นอิสระในการตอบ และผู้ถามสามารถตั้งคำถามแบบสอดแทรกระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์

5. การสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม เป็นวิธีการที่ก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง เป็นการเชิญผู้ตอบเข้าร่วมกิจกรรม ประมาณ 5 - 10 คน เพื่อสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ผู้ตอบจะต้องมีลักษณะแตกต่างกัน ผู้ดำเนินรายการควรเป็นบุคคลภายนอกองค์กร เพื่อหลีกเลี่ยงแนวโน้มการมีอคติต่อคำตอบจากผู้ตอบในกรณีที่ผู้ตอบเป็นบุคคลภายในองค์กร

จะเห็นได้ว่า การวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้นสามารถกระทำได้หลายวิธี ขึ้นอยู่กับความสะดวก เหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายของการวัด จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพและน่าเชื่อถือได้

ในกระบวนการให้บริการสิ่งที่คาดหวัง คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ ดังนั้น เพื่อให้ผู้ใช้บริการรับรู้ถึงคุณภาพของการบริการ สามารถพิจารณาตัวชี้วัดของบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้ (Parasuraman, Zeitham & Berry, 1988 อ้างใน ปราณี เอี่ยมละออภักดี, 2550)

- 1) ความสามารถ (Competence) หมายถึง ความสามารถ ทักษะ และความรู้ของผู้ให้บริการ และสามารถใช้สิ่งเหล่านั้นในการดำเนินการด้านบริการ
- 2) ความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความสม่ำเสมอในการบริการได้อย่างถูกต้องเป็นที่น่าเชื่อถือหรือเป็นที่ไว้วางใจของผู้รับบริการ
- 3) การตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง ความพร้อมที่จะให้บริการเพื่อเป็นการตอบสนองลูกค้าได้ตรงเวลาหรือภายในเวลาที่ลูกค้าต้องการ
- 4) ความเข้าถึงได้ (Accessibility) หมายถึง ผู้รับบริการสามารถที่จะติดต่อกับผู้ให้บริการได้สะดวก
- 5) ความเข้าใจผู้รับบริการ (Understanding) หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีความเข้าใจความต้องการของผู้รับบริการและพร้อมที่จะเสนอตอบความต้องการดังกล่าว
- 6) การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง ผู้รับบริการจะต้องเป็นผู้ฟังถึงปัญหาของผู้รับบริการและมีความสามารถที่จะแจ้งให้เกิดความเข้าใจได้กล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า ผู้ให้บริการ

ต้องเข้าใจภาษาของผู้รับบริการเพื่อจะได้สื่อสารระหว่างกันได้เข้าใจและเกิดความพึงพอใจที่จะรับบริการต่อไป

7) ความไว้วางใจ (Credibility) หมายถึง ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความซื่อสัตย์ ไม่ปิดบัง แต่ต้องโปร่งใสตรวจสอบได้

8) ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการด้วยความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ทั้งทางด้านกายภาพและการเงิน

9) ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) หมายความว่ามารยาทที่ดีงาม ความอ่อนน้อม การพูดจาที่ไพเราะ ความเป็นมิตร และความเอาใจใส่ดูแลเป็นอย่างดีในขณะที่ให้บริการ

10) การจับต้องได้ (Tangibility) หมายความว่าเครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการ บุคลิกภาพและการแสดงออกของผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

ต่อมา Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry, L. (1990) ได้มีการพัฒนาปัจจัยกำหนดพื้นฐานที่ผู้บริโภคใช้ในการกำหนดคุณภาพบริการทั้ง 10 ข้อข้างต้นที่ได้กล่าวมารวมถึงยังสามารถรวมปัจจัยด้านที่มีความสัมพันธ์กันรวมเข้าด้วยกัน ทำให้มีปัจจัยกำหนดคุณภาพบริการเหลือเพียง 5 ด้าน ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL เพื่อวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1) ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ (Tangibles) หมายถึงการที่ผู้รับบริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับอย่างชัดเจนโดยลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้เช่น ป้ายสัญลักษณ์ สิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การแต่งกายของพนักงาน เป็นต้น

2) ด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึงการที่ผู้รับบริการสามารถให้บริการได้ ตามที่ไว้กับผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ

3) ด้านการตอบสนอง หมายถึงการที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการผู้ใช้บริการ ได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของผู้รับบริการ

- 4) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจ หมายถึงการที่ให้บริการมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการทำให้ผู้รับบริการมั่นใจในการบริการขององค์กร
- 5) ด้านการเอาใจใส่ เป็นการดูแลเอาใจใส่และให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ รวมถึงให้ความสำคัญและให้เกียรติผู้รับบริการ

อาจจะสรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ สามารถวัดได้จาก สิ่งสัมผัสได้ในการรับบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ความน่าเชื่อถือของการให้บริการ การตอบสนองของผู้ให้บริการที่สามารถให้บริการอย่างทันท่วงที ความไว้วางใจ และการดูแลเอาใจใส่โดยวิธีการวัดผล หรือสำรวจความพึงพอใจอาจจะทำได้ด้วยการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ การสัมภาษณ์ส่วนบุคคล การสัมภาษณ์แบบเข้าประเภทสอบถาม และการสัมภาษณ์เฉพาะกลุ่ม

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

การบริการเป็นหัวใจหลักของหน่วยงานที่มีผลต่อการตอบสนองของผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจ เพื่อให้ได้มาในสิ่งที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐที่ต้องการให้ประชาชนในประเทศเกิดความพึงพอใจในการบริการหรือภาคธุรกิจที่สามารถตอบสนองลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนำสู่ผลประโยชน์ที่ดีที่สุด

ความหมายของการบริการ

ความหมายของการให้บริการมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของการให้บริการไว้หลากหลายแง่มุมดังนี้

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อและเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตามในการทำให้คนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ (สมิต สัจฉกร, 2550) เป็นการปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) เป็นกิจกรรมหรือชุดของกิจกรรมซึ่งอาจอยู่ในสถานที่ที่มีตัวคนหรือไม่ก็ตาม เกิดขึ้นขณะที่ผู้ให้บริการ มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้า (ผู้รับบริการ) หรือผู้ให้บริการมีปฏิสัมพันธ์กับระบบของการบริการ ซึ่งจัดเตรียมไว้เพื่อแก้ปัญหาหรือความต้องการของลูกค้า (ผู้รับบริการ) (Gronroos, 1990) อาจจะเรียกได้ว่าเป็นกระบวนการของการปฏิบัติงานเพื่อผู้อื่น การบริการจึง

หมายถึงกิจกรรม กระบวนการหรือการดำเนินการใดๆ ที่บุคคลหนึ่งหรือหน่วยงานหนึ่งได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือและ/หรือตอบสนองความจำเป็นและความต้องการให้กับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลอื่น โดยมีวัตถุประสงค์ให้ได้รับความพึงพอใจ (รวิวรรณ โปรรุ่งโรจน์, 2551) การบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีตัวตน จับต้องไม่ได้และเป็น สิ่งที่ไม่ถาวร เป็นสิ่งที่เสื่อมสลายไปอย่างรวดเร็ว บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการ โดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือลูกค้า เพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ (วิระพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์, 2553) เป็นปฏิกริยาหรือการกระทำที่ฝ่ายหนึ่ง เสนอให้กับฝ่ายหนึ่ง โดยเป็นสิ่งจับต้องไม่ได้ และไม่ทำให้เกิดความเป็นเจ้าของแก่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง (อดุลย์ จาตุรงค์กุล, 2550) เช่นเดียวกับที่ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2552) กล่าวถึงความหมายของการให้บริการว่าเป็นกระบวนการส่งมอบสินค้าที่ไม่มีตัวตนนั้นจะต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการจนนำไปสู่ความพึงพอใจได้ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Kotler (2010) ได้กล่าวว่าการบริการ หมายถึง ปฏิบัติการใดๆ ที่บุคคลกลุ่มหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ ไม่ได้ส่งผลถึงการเป็นเจ้าของสิ่งใด โดยมีเป้าหมาย และความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น เป็นการปฏิบัติที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำหรือการปฏิบัติการ ซึ่งผู้รับบริการไม่สามารถนำไปครอบครองได้ (วิระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์, 2550) ทั้งยังหมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น (Hospitality) โดยเป็นการปฏิบัติ ด้วยความเอาใจใส่อย่างมีเมตตริจิต (อนนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ, 2550) และเป็นการให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้บริการ ซึ่งจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่าการให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะเป็นไปตามใจของผู้ให้บริการ โดยทั่วไปหลักการให้บริการมีข้อควรคำนึง ได้แก่ 1) สอดคล้องตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ 2) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพอใจ 3) ปฏิบัติโดยถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน 4) เหมาะสมแก่สถานการณ์ และ 5) ไม่ก่อผลเสียหายแก่บุคคลอื่นๆ (กองวิชาและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครเชียงใหม่, 2552)

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์การที่เป็นปฏิสัมพันธ์ของบุคคล 2 ฝ่าย ได้แก่ ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ โดยกระบวนการดังกล่าวอาจจะเกี่ยวข้องกับสินค้าที่จับต้องได้ หรือไม่สามารถจับต้องได้ ซึ่งการบริการที่ดีสามารถตอบสนองความต้องการ ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจและประทับใจในบริการนั้น

โดยคำว่า การให้บริการในภาษาอังกฤษมักมีคำที่ใช้กันอยู่ 2 คำ คือ Service และ Hospitality โดยคำว่า Service ถ้าแยกตามตัวอักษรแล้วได้ให้ความหมายของการบริการที่ดี ดังนี้ (วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์, 2546)

S = service คือ การมีใจใฝ่บริการ พรารถนาให้ผู้อื่นพึงพอใจและสุขใจ

E = enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ

R = readiness คือ การมีความพร้อมทั้งบุคลากรและวัสดุอุปกรณ์ที่จะให้บริการ

V = value คือ การตระหนักถึงคุณค่าในงานบริการที่ทำ ว่าเป็นงานที่มีประโยชน์ มีคุณค่า และสามารถสร้างความภาคภูมิใจให้กับชีวิตได้

I = interested คือ มีความสนใจ ใส่ใจ ในงานบริการที่ทำด้วยความเต็มใจ

C = cleanliness คือ ความสะอาด บริการที่ดี อาคารสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ หรือพนักงานบริการต้องมีความสะอาด

E = endurance คือ ความอดทนอดกลั้น งานบริการจะต้องพบเจอกับบุคคลหลายประเภท ทั้งประเภทเฉยๆ ร้อนแรง จุกจิกขี้บ่น ผู้ให้บริการต้องมีความอดทน

S = smile คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส มีมิตรภาพต่อผู้มารับบริการโดยไม่แบ่งชั้นวรรณะ

คุณภาพการบริการ

คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดที่เกิดจากความต้องการที่จะหาทางเพื่อให้องค์การของตนสามารถแข่งขันได้ ซึ่งให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการมากขึ้น ความหมายโดยทั่วไป ไม่ได้กำหนดแน่ชัด แต่เป็นที่ยอมรับว่าคุณภาพเป็นเรื่องต่างจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพการให้บริการมีได้หมายถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายในองค์การ แม้ว่าจะต้องมีการวัดผลอย่างเป็นระบบเพื่อประโยชน์ในการจัดการองค์การบริการก็ตาม คุณภาพการให้บริการได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้คำนิยามศัพท์ไว้ดังนี้

ความหมายของคุณภาพบริการว่า หมายถึง ความสัมพันธ์ ระหว่างความคาดหวังต่อบริการของลูกค้ากับการรับรู้บริการที่ได้รับ ซึ่งอาจเป็นการได้รับบริการตามที่ คาดหวังหรือสูงกว่าหรือต่ำกว่าที่คาดหวังก็ได้ (นายิกา เดิดขุนทด, 2549) เช่นเดียวกับที่ Kotler (2003) นักการตลาดได้นำแนวคิดด้านการตลาดในการสร้างคุณภาพการบริการให้เท่ากับหรือมากกว่าที่ลูกค้าคาดหวัง เมื่อลูกค้าได้รับบริการจะเปรียบเทียบคุณภาพการบริการที่ได้รับกับคุณภาพการบริการที่คาดหวังไว้ ถ้าผลที่ได้พบว่า

คุณภาพการบริการที่ได้รับจริงน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ลูกค้าจะไม่พอใจและไม่มาใช้บริการอีก ในทางตรงกันข้ามถ้าการบริการที่ได้รับจริงเท่ากับหรือมากกว่าที่คาดหวัง ลูกค้าจะพอใจและกลับมาใช้บริการอีกสอดคล้องกับที่ Bitner (1990) ที่กล่าวถึงคุณภาพบริการว่าหากสินค้า หรือบริการสามารถตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างตรงจุด ย่อมส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อ หรือใช้บริการซ้ำ รวมถึงการแนะนำ บอกต่อไปยังผู้ที่สนใจ นอกจากนี้ Schmenner (1995) ได้ให้ความหมายอีกว่าคุณภาพการให้บริการได้มาจากการรับรู้ที่ได้รับจริง ลบด้วยความคาดหวังที่คาดว่าจะได้รับจากบริการนั้น หากการรับรู้ในบริการที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้ผู้รับบริการมองคุณภาพการให้บริการนั้นติดลบ หรือรับรู้ว่าการบริการนั้นไม่มีคุณภาพเท่าที่ควร ตรงกันข้ามหากผู้รับบริการรับรู้ว่าการบริการที่ได้รับจริงนั้นมากกว่าสิ่งที่เขาคาดหวัง คุณภาพการให้บริการก็จะเป็นบวก หรือมีคุณภาพในการบริการนั่นเอง

ดังนั้นสรุปได้ว่า คุณภาพการบริการ คือการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพให้กับลูกค้า การบริการที่มีประสิทธิภาพนั้นจะช่วยส่งผลให้เกิดเป็นบริการที่มีคุณภาพ การบริการถือเป็นเครื่องชี้วัดการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า ในองค์กรธุรกิจ แต่หากเป็นองค์กรภาครัฐคุณภาพการบริการจะนำมาสู่ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ลักษณะของการบริการ

ลักษณะของการบริการที่ดี (กองวิชาและแผนงาน กลุ่มงานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนคร เชียงใหม่, 2552) จะต้องมีลักษณะดังนี้

1. ประชาชนต้องมาก่อนเสมอ หมายถึง คำนี้ถึงประชาชนก่อนสิ่งอื่นใด
2. ประชาชนถูกเสมอไม่ว่าประชาชนจะพูดจะทำอย่างไรต้องไม่ได้แย้งเพื่อยืนยันว่าประชาชนผิด
3. ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ประชาชนรู้สึกอบอุ่นสบายใจ การให้บริการเป็นการกระทำของบุคคลซึ่งมีบุคลิกภาพอุปนิสัยและอารมณ์แตกต่างกันไป ในแต่ละบุคคลและแต่ละสถานการณ์ จึงมีการประพฤติปฏิบัติที่หลากหลายออกไป การบริการที่ดีอันเป็นที่ยอมรับกันทั่วไปมีดังนี้

1. ทำด้วยความเต็มใจ
2. ทำด้วยความรวดเร็ว
3. ทำถูกต้อง
4. ทำอย่างเท่าเทียมกัน
5. ทำให้เกิดความชื่นใจ

สอดคล้องกับจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2551) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะของการบริการว่าเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เต็มเปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือเกื้อกูล เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรม และความเสมอภาค นอกจากนี้ อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ (2550) กล่าวว่าบริการมีคุณลักษณะแตกต่างกับการผลิตสินค้าทั่วไป โดยบริการมีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

1. ความไว้วางใจ (Trust) การบริการเป็นกิจกรรมหรือการกระทำที่ผู้ให้บริการปฏิบัติต่อผู้รับบริการ ในขณะที่กระบวนการบริการเกิดขึ้น ผู้รับบริการไม่ทราบล่วงหน้าว่าจะได้รับการปฏิบัติเช่นไร ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการจึงเป็นสิ่งที่ต้องเกิดจากความไว้วางใจ ซึ่งต่างจากสินค้าที่สามารถเห็นรูปลักษณ์หรือเลือกคุณภาพได้

2. สิ่งจับต้องไม่ได้ (Intangibility) การบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ และไม่อาจสัมผัสได้ก่อนซื้อ ดังนั้น การตัดสินใจซื้อบริการต้องอาศัยความคิดเห็น เจตคติ และประสบการณ์เดิมที่ได้รับจากการตัดสินใจซื้อบริการนั้นในครั้งก่อน

3. ลักษณะที่แบ่งแยกออกจากกันไม่ได้ (Inseparability) การบริการมีลักษณะที่ไม่สามารถแยกตัวบุคคลหรืออุปกรณ์ที่ทำหน้าที่ให้บริการได้ การผลิต การบริโภค และการบริการเกิดขึ้นในเวลาเดียวกันกับการขยายบริการนั้นๆ ซึ่งแตกต่างกับสินค้าซึ่งต้องมีการผลิตและการขายแล้วจึงมีการบริโภคในภายหลัง

4. ลักษณะที่แตกต่างไม่คงที่ (Heterogeneity) การบริการมีลักษณะไม่คงที่ และไม่สามารถกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนได้ การบริการขึ้นอยู่กับแต่ละแบบของผู้ให้บริการซึ่งมีวิธีการให้บริการเป็นลักษณะเฉพาะของตนเอง ทั้งนี้การบริการขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ ผู้รับบริการ ช่วงเวลาของการบริการ และสภาพแวดล้อมขณะบริการ

5. ลักษณะที่ไม่สามารถเก็บรักษาได้ (Perishability) เมื่อไม่มีความต้องการใช้บริการจะเกิดความสูญเปล่าที่ไม่สามารถเรียกกลับคืนมาใช้ประโยชน์ใหม่ได้ การบริการจึงมีการสูญเสียค่อนข้างสูง ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความต้องการใช้บริการในแต่ละช่วงเวลา

6. ลักษณะที่ไม่สามารถแสดงความเป็นเจ้าของได้ (Non-ownership) การบริการมีลักษณะที่ไม่มีความเป็นเจ้าของเมื่อมีการซื้อบริการเกิดขึ้น

เช่นเดียวกับที่ Kotler & Armstrong (2008) ได้กล่าวว่าการบริการมีลักษณะที่สำคัญ 4 ประการดังนี้

1. ไม่มีตัวตน ไม่สามารถจับต้องได้(Intangibility) หมายความว่า บริการไม่สามารถมองเห็นหรือเกิดความรู้สึกได้ก่อนที่จะมีการซื้อ

2. ไม่แน่นอน มีความหลากหลาย (Variability) หมายความว่า คุณภาพของบริการไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับผู้ขายบริการเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน และอย่างไร

3. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) กล่าวคือ การบริโภคบริการจะเกิดขึ้นพร้อมๆ กัน ดังนั้น ผู้ให้บริการรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้าได้เพียงหนึ่งเดียวในเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ไม่เพียงเท่านั้นผู้ให้บริการแต่ละคนจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่ไม่สามารถให้คนอื่นให้บริการแทนได้เพราะต้องผลิต และบริโภคในเวลาเดียวกัน ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Perishability) บริการไม่สามารถผลิตเก็บเอาไว้ได้ถ้ามีความต้องการ มีสม่าเสมอการให้บริการก็จะมีปัญหา แต่ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอนจะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน หรือในบางกรณีก็ไม่มีลูกค้ามาใช้บริการ

ดังนั้นอาจจะสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการที่ดีโดยเฉพาะการบริการของรัฐจะต้องคำนึงถึงประชาชนเป็นหลัก และให้บริการด้วยใจบริการ เพื่อให้เกิดความไว้วางใจ โดยลักษณะการบริการผู้รับบริการจะไม่สามารถเกิดความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจได้ก่อนที่จะได้รับบริการ

คุณภาพการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับผู้ให้บริการ การให้บริการสามารถให้บริการได้เพียงหนึ่งเดียว ในช่วงเวลาใด เวลาหนึ่งเท่านั้น ส่งผลให้การบริการมีข้อจำกัดในเรื่องของเวลา และไม่สามารถเก็บไว้ได้ถ้าลักษณะความต้องการมีไม่แน่นอน จะทำให้เกิดปัญหาคือบริการไม่ทัน

ลักษณะและความสำคัญของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ

ลักษณะการบริการในภาครัฐ สมิต สัชฌุกร (2556) กล่าวว่า การบริการภาครัฐ มุ่งผลที่จะเกิดต่อประชาชนเป็นบริการสาธารณะ โดยมีวัตถุประสงค์ต้องการให้เกิดความผาสุกและความสะดวกสบายแก่ประชาชน ไม่มีจุดมุ่งหมายเพื่อผลตอบแทนในรูปของรายได้ที่สูงกว่ารายจ่าย หรือกำไร การบริการของภาครัฐส่วนใหญ่เป็นลักษณะของการให้เปล่า และถ้ามีการเก็บค่าธรรมเนียม การให้บริการก็มีในลักษณะที่เป็นค่าตอบแทน พอคุ้มทุนให้เป็นค่าใช้จ่ายดำเนินการให้บริการดำรงอยู่ได้ และในการให้บริการหลายประเภท รัฐต้องยอมที่จะรับภาระการขาดทุนในการดำเนินการเพื่อให้ ประชาชนโดยรวมได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะ ในการบริการของภาครัฐเมื่อเกิดข้อผิดพลาด จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ แต่ไม่มีผลต่อบุคคลมากเท่าใดเพราะถึงอย่างไร หน่วยงานอยู่ได้ การพัฒนาการบริการในภาครัฐจึงขึ้นอยู่กับภาวะของผู้นำของหน่วยงานเป็นสำคัญ การบริการในภาครัฐมีทั้งการบริการทางตรง เช่น งานทะเบียนราษฎร การรักษาความสะอาด การสาธารณสุข และการให้บริการทางอ้อม เช่น การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชนการป้องกัน และบรรเทาภัย การผังเมือง การสาธารณูปการ ฯลฯ การให้บริการต่อประชาชนต้อง ปรับปรุงให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคม และเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน เช่นเดียวกับที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ม.ป.ป.) ที่ได้กล่าวไว้ในคู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ว่า แนวความคิดของ การจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่เน้นประชาชนเป็นศูนย์กลาง และให้ความสำคัญต่อการบริการประชาชน ซึ่งเป็นรูปแบบที่มุ่งเน้นคุณภาพของการดำเนินงานหรือการให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเป็นอันดับต้น หลักการสำคัญในการปฏิรูปการให้บริการของรัฐให้เป็นการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางมี 4 ประการคือ

1. การกำหนดมาตรฐานการให้บริการและความรับผิดชอบที่ชัดเจน คือรัฐจะต้องกำหนดกรอบมาตรฐานในการบริการด้านต่างๆ แก่ประชาชน โดยระบุหน่วยงานที่ต้องรับผิดชอบในการให้บริการนั้นๆ เพื่อเป็นการให้หลักประกันกับประชาชนว่า ทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับบริการของรัฐที่มีคุณภาพดีเท่าเทียมกันไม่ว่าจะอาศัย ณ ที่แห่งใด

2. การถ่ายโอนอำนาจและการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติระดับล่างสุดที่สัมผัสผู้รับบริการ สามารถตัดสินใจได้ และรับผิดชอบต่อการตัดสินใจของตนได้ เพื่อให้มีอิสระและโอกาส สามารถริเริ่ม กำหนด การบริหารต่างๆ ให้เหมาะสมกับปัญหาและความต้องการของกลุ่มคนที่มีลักษณะต่างกัน ในแต่ละท้องถิ่นได้ตามความจำเป็น

3. หน่วยงานระดับล่างสุดและผู้ปฏิบัติงานสามารถพัฒนาคุณภาพของการให้บริการ และผู้รับบริการแต่ละกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น กระบวนการรับฟังความเห็นของผู้รับบริการ มีส่วนสำคัญ สำหรับการปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการได้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม มากที่สุด

4. ผู้รับบริการมีทางเลือกได้หลายแบบ หลายแนวทาง ในการตอบสนองความต้องการของตน การจัดบริการที่แต่ละกลุ่มตอบสนองความต้องการหนึ่งๆ ควรมีหลายแนวทางโดยพิจารณาว่าทำอย่างไร จึงจะให้บริการและอำนวยความสะดวกของผู้รับบริการที่อาจมีข้อจำกัดด้านเวลา สถานที่มารับบริการ รูปแบบการบริการ และอื่นๆ ดังนั้นส่วนราชการควรกำหนดทางเลือกมากกว่า 1 ทางเลือกที่ผู้รับบริการ สามารถเลือกได้ตามสะดวก เช่น การชำระภาษีรถยนต์ที่มีทางเลือกเพิ่มเติม คือ ชำระทางไปรษณีย์ การให้บริการทางการแพทย์นอกเวลา การให้บริการเคาน์เตอร์บริการประชาชน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้อง กับยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556- พ.ศ. 2561) (สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ, 2556) ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 เกี่ยวกับการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการ ประชาชน กล่าวคือพัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการโดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่าย และหลากหลาย รูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้าง วัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ โดยมีกลยุทธ์ ดังนี้

1. พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน

1.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐพัฒนาระบบการเชื่อมโยงงานบริการซึ่งกันและกัน และวางรูปแบบ การให้บริการประชาชนที่สามารถขอรับบริการจากภาครัฐได้ทุกเรื่อง โดยไม่คำนึงว่า ผู้รับบริการ จะมาขอรับบริการ ณ ที่ใด (No Wrong Door)

1.2 ยกระดับการดำเนินงานของศูนย์บริการร่วม (One Stop Service)

ด้วยการเชื่อมโยง และบูรณาการกระบวนการงานบริการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่างๆ มาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับบริการได้สะดวก รวดเร็ว ณ จุดเดียว เช่น ศูนย์รับคำขออนุญาตศูนย์ช่วยเหลือเด็กและสตรีในภาวะวิกฤต (One Stop Crisis Center : OSCC) เป็นต้น

1.3 ส่งเสริมให้ส่วนราชการนำเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเข้ามาใช้ในการ

ให้บริการประชาชน (e-Service) เพื่อให้สามารถเข้าถึงบริการของรัฐได้ง่ายขึ้น รวมทั้งพัฒนารูปแบบการบริการที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเป็นผู้เลือกรูปแบบการรับบริการที่เหมาะสมกับความต้องการของตนเอง (Government You Design) โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้ เช่น m - Government ซึ่งให้บริการผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Mobile G2C Service) ที่ส่งข้อมูลข่าวสารและบริการถึงประชาชน แจ้งข่าวภัยธรรมชาติ ข้อมูลการเกษตร ราคาพืชผล หรือการติดต่อและแจ้งข้อมูล ข่าวสารผ่านสังคมเครือข่ายออนไลน์ (Social Network) เป็นต้น

1.4 ส่งเสริมให้มีเว็บกลางของภาครัฐ (Web Portal) เพื่อเป็นช่องทางของบริการภาครัฐ

ประเภท โดยให้เชื่อมโยงกับบริการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทุกหน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงข้อมูลข่าวสาร องค์กรความรู้ ซึ่งประชาชนสามารถเข้าถึงได้

1.5 ยกระดับคุณภาพมาตรฐานการให้บริการประชาชนที่มีความเชื่อมโยงกันระหว่าง

หลายส่วนราชการ นำไปสู่การเพิ่มขีดความสามารถในการประกอบธุรกิจของประเทศและการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยทบทวนขั้นตอน ปรับปรุงกระบวนการ หรือแก้ไข กฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ที่เป็นอุปสรรคต่อการให้บริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความคล่องตัวและเอื้อต่อการแข่งขันของประเทศ

1.6 ส่งเสริมให้มีการนำระบบการรับประกันคุณภาพมาตรฐานการให้บริการ (Service

Level Agreement) มาใช้ในภาครัฐ ซึ่งเป็นการกำหนดเงื่อนไขในการให้บริการของหน่วยงานของรัฐที่มีต่อประชาชน โดยการกำหนดระดับการให้บริการ ซึ่งครอบคลุมการกำหนดลักษณะ ความสำคัญ ระยะเวลา รวมถึงการชดเชยกรณีให้การให้บริการไม่เป็นไปตามที่กำหนด

1.7 ส่งเสริมให้มีการพัฒนาประสิทธิภาพของระบบบริการภาครัฐโดยใช้ประโยชน์จาก

บัตรประจำตัวประชาชน ในการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ

ให้บริการประชาชนตามวงจรชีวิต โดยเฉพาะการใช้ประโยชน์จากบัตรสมาชิกการ์ด (Smart Card) หรือ เลขประจำตัวประชาชน 13 หลัก

2. เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ

2.1 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐมีการปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ ค่านิยม และหล่อหลอม การสร้างวัฒนธรรมองค์การให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่ของรัฐ มีจิตใจที่เอื้อต่อการให้บริการที่ดี รวมถึงเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปรับปรุงคุณภาพการบริการโดยตรงมากขึ้น

2.2 ส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐยกระดับระบบการบริการประชาชนโดยการจำแนก กลุ่มผู้รับบริการ การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ เพื่อให้สามารถนำมาปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการบริการได้อย่างจริงจัง เน้นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ณ จุดบริการ หลังจากได้รับการบริการ และนำผลสำรวจความพึงพอใจมาวิเคราะห์ ศึกษาเปรียบเทียบ เพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพการทำงาน และเผยแพร่ผลการสำรวจให้ประชาชนทราบ โดยอาจจัดตั้งสถาบันการส่งเสริม การให้บริการประชาชนที่เป็นเลิศ (Institute for Citizen - Centered Service Excellence) เพื่อทำหน้าที่ในการสำรวจความคิดเห็น วิเคราะห์ ติดตาม เสนอแนะ การปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การบริการประชาชนแก่ส่วนราชการต่างๆ

3. พัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

3.1 ส่งเสริมให้ส่วนราชการมีการพัฒนาระบบการจัดการข้อร้องเรียนและแก้ไขปัญหา ความเดือดร้อน ของประชาชนอย่างจริงจัง โดยเน้นการจัดการเชิงรุก มีการรวบรวมหลักเกณฑ์ และกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพเป็นมาตรฐาน ตอบสนองทันที่ที่สามารถ ติดตาม เรื่องร้องเรียนได้ตั้งแต่จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของการให้บริการ รวมไปถึงการมีฐานข้อมูลและ ระบบสารสนเทศในการเชื่อมโยงข้อมูลกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ

3.2 วางหลักเกณฑ์ แนวทาง และกลไกการช่วยเหลือเยียวยาเมื่อประชาชนได้รับความไม่เป็นธรรม หรือได้รับความเสียหายที่เกิดจากความผิดพลาดของการดำเนินการของภาครัฐ และปัญหาที่เกิดจากภัยพิบัติทางธรรมชาติ หรือปัญหาอื่นๆ ที่รัฐมีส่วนเกี่ยวข้อง

ทั้งยังสอดคล้องกับ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (20) ประเด็น การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ.2561 – 2580) ที่ระบุว่า การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพการบริการ ภาครัฐให้มีความทันสมัยทันความเปลี่ยนแปลงของโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างเป็นลำดับขั้นต่อน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐให้เกิดความเชื่อมโยงและบูรณาการเป้าหมายยุทธศาสตร์ผ่านการกำหนดความสัมพันธ์ในเชิงภารกิจตามยุทธศาสตร์ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อให้การทำงานร่วมกัน ในระดับพื้นที่เกิดความเข้มแข็ง ไม่ซ้ำซ้อน ชัดเจนภายใต้ขนาดของรัฐที่เหมาะสม ทุกฝ่ายถือเป็นหุ้นส่วนการพัฒนาให้เกิดประสิทธิภาพ มีการติดตามประเมินผลให้ครอบคลุม ตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ระหว่างการดำเนินการ และหลังการดำเนินการ ทั้งในระดับยุทธศาสตร์ และผลสัมฤทธิ์ระดับโครงการ โดยระบบงบประมาณ และระบบการตรวจสอบ ต้องส่งเสริมแรงขับเคลื่อนการดำเนินการตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ทั้งในมิติภารกิจพื้นฐาน ภารกิจยุทธศาสตร์ และภารกิจพื้นที่ โดยบุคลากรภาครัฐต้องมีความมุ่งมั่น มีคุณธรรม จริยธรรม เป็นมืออาชีพ มีสมรรถนะสูง มีระบบค่าตอบแทนที่เป็นระบบมีมาตรฐาน และสอดคล้องกับภาระงาน โดยมีค่านิยมและวัฒนธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ภาครัฐเพื่อประชาชน มีความมุ่งมั่น และมีแรงบันดาลใจ ในการที่จะร่วมกันพลิกโฉมประเทศไปสู่เป้าหมายที่พึงประสงค์โดยในแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็น การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ซึ่งเป้าหมายสำคัญของการบริการภาครัฐ คือ ภาครัฐยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวกรวดเร็ว โปร่งใส โดยภาครัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ มีระบบการบริหารจัดการที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส ให้การบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น และงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยต้องมีความพร้อมที่จะปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก อยู่ตลอดเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีสารสนเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลขนาดใหญ่ และระบบการทำงานที่เป็นดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้อย่างคุ้มค่า และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากล รวมทั้งมีลักษณะเปิดกว้าง เชื่อมโยงถึงกัน ดำเนินการพัฒนาระบบอำนวยความสะดวกในการบริการภาครัฐ เพื่อให้ประชาชนและผู้รับบริการทุกกลุ่มสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย สะดวก รวดเร็ว โปร่งใส หลากหลายช่องทาง ตรวจสอบได้ เสียค่าใช้จ่ายน้อย ไม่มีข้อจำกัดของเวลา พื้นที่ และกลุ่มคน และผู้ใช้งานไม่ต้องร้องขอ หรือยื่นเรื่องต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยออกแบบแนวทาง ขั้นตอน รูปแบบการให้บริการของภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัล และวางแผนให้มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงาน และสร้างความพร้อมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการประชาชน สามารถพัฒนานวัตกรรมมาใช้สร้างสรรค์และพัฒนาบริการเดิม และสร้าง

บริการใหม่ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ โดยมีแนวทางในการพัฒนา คือ 1) พัฒนารูปแบบบริการภาครัฐเพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน ผู้ประกอบการ และภาคธุรกิจ โดยภาครัฐจัดสรรรูปแบบบริการให้มีความสะดวก มีการเชื่อมโยงหลายหน่วยงานแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร และหลากหลายรูปแบบตามความต้องการของผู้รับบริการ รวมทั้งอำนวยความสะดวกทางการค้า การลงทุน และการดำเนินธุรกิจ อาทิ การบูรณาการขั้นตอนการออกใบอนุญาตต่างๆ การให้บริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาที่มีประสิทธิภาพสะดวกรวดเร็ว และสอดคล้องกับมาตรฐานสากล 2) พัฒนาการให้บริการภาครัฐผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้ตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ และปฏิบัติงานเทียบได้กับมาตรฐานสากลอย่างคุ้มค่า มีความรวดเร็ว โปร่งใส เสียค่าใช้จ่ายน้อย ลดข้อจำกัดทางกายภาพ เวลา พื้นที่และตรวจสอบได้ ตามหลักการออกแบบที่เป็นสากล เพื่อให้บริการภาครัฐเป็นไปอย่างปลอดภัย สร้างสรรค์ โปร่งใส มีธรรมาภิบาล เกิดประโยชน์สูงสุด และ 3) ปรับวิธีการทำงาน จากการทำงานตามภารกิจที่กฎหมายกำหนด เป็นการให้บริการที่ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ปรับปรุงวิธีการทำงานเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบริการภาครัฐที่มีคุณค่า และได้มาตรฐานสากล โดยเปลี่ยนจากการทำงานด้วยมือ เป็นการทำงานบนระบบดิจิทัลทั้งหมด เชื่อมโยงและบูรณาการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐเข้าด้วยกันเสมือนเป็นองค์กรเดียว มีการพัฒนาบริการเดิมและสร้างบริการใหม่ ที่เป็นพลวัตสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ และขับเคลื่อนโดยความต้องการของประชาชน ภาคธุรกิจ และผู้ใช้บริการ และเปิดโอกาสให้เสนอความเห็นต่อการดำเนินงานของภาครัฐได้อย่างสะดวก ทันสถานการณ์ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2561)

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ปรีชญา เวสารัชช์ (2540) ที่กล่าวถึงลักษณะ และความสำคัญของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐไว้ ดังนี้

1. ความหมายของการบริการประชาชนโดยหน่วยงานรัฐ

การบริการประชาชนโดยหน่วยงานของรัฐ เป็นการอำนวยความสะดวกที่หน่วยงานของรัฐจัดให้แก่ประชาชน ทั้งนี้หน่วยงานอาจกำหนดให้ประชาชนไปรับบริการที่หน่วยงานของรัฐ หรืออาจส่งเจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการในจุดที่สะดวกสำหรับประชาชนก็ได้

2. ลักษณะของการบริการ

2.1 มีผู้ให้บริการและรับบริการ ผู้ให้บริการในที่นี้เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งส่วนใหญ่ ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างรับเงินเดือนประจำ โดยปัจจุบันมิได้มีค่าตอบแทนเป็นพิเศษจากการบริการ ในขณะที่ผู้รับบริการในที่นี้หมายถึงประชาชนทั่วไป ทั้งนี้ ในการบริการแต่ละเรื่องนั้นอาจมีกลุ่มประชาชน เฉพาะกลุ่ม เช่น กรณีการรับบริการด้านบัตรประจำตัวประชาชนและทะเบียนราษฎร หรือการเก็บ ภาษีรายได้ส่วนบุคคลนั้น ผู้รับบริการได้แก่ ประชาชนทั่วไป

2.2 เป็นเรื่องที่รัฐกำหนดและมีลักษณะผูกขาด บริการใดที่ประชาชนจะได้รับนั้น เป็นเรื่องที่รัฐกำหนด การบริการประชาชนจึงมีลักษณะผูกขาด กล่าวคือ ผู้กำหนดรายละเอียด และผู้ให้บริการ คือ หน่วยงานของรัฐ ตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ ขั้นตอน เงื่อนไข หรือรายละเอียด ที่รัฐกำหนดเท่านั้น

2.3 มีการกำหนดระยะเวลาและบทลงโทษผู้ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไข บริการที่รัฐกำหนด ก็อาจมีบทลงโทษด้วย เช่น ปรับ เพิกถอนใบอนุญาต หรืออาจถูกฟ้องร้องดำเนินคดี เป็นต้น

2.4 มีกฎระเบียบรองรับบริการของรัฐเป็นไปตามบทบัญญัติของกฎหมาย ซึ่งอาจเป็น พระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา กฎกระทรวง ระเบียบหรือคำสั่ง รวมทั้งมีการกำหนดขั้นตอน เงื่อนไขต่างๆ ไว้ค่อนข้างรัดกุม จนเป็นกรอบกำหนดการบริการ ซึ่งขณะเดียวกันอาจเป็นข้อจำกัด ของการบริการด้วยเช่นกัน

3. ความสำคัญของการบริการประชาชน

โดยหลักการแล้วการบริการประชาชนเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาประเทศ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และความสะอาดของประชาชน การพัฒนาความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความปลอดภัย หรือความสะอาดดังกล่าวนั้น หากเอกชนมีความพร้อมและสามารถจัดให้แก่ประชาชน ได้ในราคาที่สมควร รัฐก็ควรให้เอกชนดำเนินการ แต่มีงานบริการหลายประเภทที่รัฐไม่สามารถมอบ ให้แก่กลุ่มหนึ่งกลุ่มใดดำเนินการเอง เช่น เรื่องเกี่ยวกับความยุติธรรมหรือความมั่นคงของประเทศ หรือเอกชนขาดความสนใจเนื่องจากไม่ได้รับประโยชน์ตอบแทน รัฐจึงต้องดำเนินการเอง อย่างไรก็ตาม เนื่องจากสังคมโลกอยู่ภายใต้อิทธิพลของระบบเศรษฐกิจเสรี ดังนั้นแนวโน้มของประเทศต่างๆ ทั่วโลก ขณะนี้จึงผ่อนคลายนโยบายการบริการที่รัฐเป็นผู้จัดเอง แต่มอบให้ภาคเอกชน หรือภาคประชาชนเป็น

ผู้รับผิดชอบ หลายประเทศได้อนุญาตให้ภาคเอกชนร่วมในการบริการด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดทำหนังสือเดินทาง ตลอดจนการดูแลผู้ต้องขัง เป็นต้น

4. วิธีการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจ

วิธีการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจ เกิดความสุข ความพอใจ ความชอบพอ ความชื่นชมอยากใช้บริการอีก ว่าเป็นความรู้สึกที่ฝังแน่นในใจของผู้รับบริการ ยากจะถ่ายถอนหรือเปลี่ยนแปลงได้ง่ายๆ พื้นฐานของการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจเกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในส่วนที่ประชาชนได้รับรู้หรือสัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อทั้งในแง่ดีหรือแง่ลบ วิธีการบริการประชาชนให้เกิดความประทับใจ มีองค์ประกอบ ดังนี้

4.1 สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชนที่สำคัญ ได้แก่ การเดินทางที่สะดวก ปลอดภัย อาคารสถานที่ของหน่วยงานบริการมีลักษณะกว้างขวาง ปลอดภัย สะอาด ดูเป็นระเบียบ สบายตา สถานที่รับบริการไม่คับแคบ ไม่แออัด ไม่มีกลิ่นอับ จัดแต่งบริเวณให้สวยงาม ปราศจากสิ่งปฏิกูลทางสายตา และมีที่นั่งเพียงพอ

4.2 การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในการติดต่อ ทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติในการติดต่อขอรับบริการ ทำให้รู้ว่าจะต้องเตรียมเอกสารใดบ้าง ในการรับบริการจะต้องใช้เวลารอคอยนานเท่าใด การกำหนดป้ายบอกทิศทาง ทำให้รู้ว่าหน่วยงานอยู่ที่ใด หน่วยงานบริการอะไร เป็นต้น

4.3 กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก

4.4 เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ การพูดจา และการตอบข้อซักถามผู้มารับบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สามารถอธิบายให้ความกระจ่างแก่ผู้มาติดต่ออย่างเต็มความสามารถโดยใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย วาจาสุภาพ ใช้ถ้อยคำเหมาะสมกับกาลเทศะ มีการทودเสียงเหมาะสม

องค์ประกอบของการบริการ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550) ได้กล่าวไว้ว่า การให้บริการเป็นกระบวนการทางสังคมที่มีความเชื่อมโยงกันเป็นระบบ โดยสามารถแยกองค์ประกอบได้ดังนี้ คือ

1. ผู้ให้บริการ ได้แก่ ผู้ที่ทำการผลิตสินค้าบริการ ผู้จัดให้เกิดการบริการ และผู้เสนอสินค้าบริการ
2. กระบวนการในการให้บริการ ได้แก่ กระบวนการหรือวิธีการในการนำเสนอสินค้าบริการจากผู้ให้บริการไปสู่ผู้รับบริการ
3. ผู้รับบริการ ได้แก่ ผู้ที่มารับบริการ ผู้ที่ให้บริการจัดให้ โดยเข้าร่วมในกระบวนการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540) กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงหลักการพื้นฐานคือความประทับใจที่ประชาชนได้รับจากบริการของรัฐ เกิดจากการสังเกตและประสบการณ์ของผู้รับบริการโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในส่วนของประชาชนได้รับรู้รับทราบหรือได้สัมผัสด้วยตนเอง ซึ่งสิ่งที่ประชาชนได้สัมผัสจากบริการของรัฐนั้นเริ่มจากสถานที่และสิ่งแวดล้อมทางกายภาพเป็นประการแรก ประการต่อมาคือระบบบริการ และสุดท้ายที่สำคัญที่สุดคือ สิ่งที่ได้รับการปฏิบัติจากเจ้าหน้าที่บริการ

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพโดยทั่วไปซึ่งส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของประชาชน
2. การประชาสัมพันธ์ ระบบการประชาสัมพันธ์ที่ดีจะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อ ลดความสับสนและรู้บทบาทของตน เป้าหมายของการประชาสัมพันธ์ในงานบริการคือทำให้ผู้มาติดต่อรู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอน และรู้วิธีการปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ
3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้บริการยังขึ้นกับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้องโปร่งใสและสะดวก หมายความว่าต้องทำให้ผู้รับบริการสังเกตวิธีการบริการว่าไม่เยิ่นเย้อ ไม่เรื่องมาก มีขั้นตอนเรียบง่าย ไม่มีเงื่อนไข ไม่ปล่อยให้มีการลัดคิว เกิดการผิดพลาดน้อย เจ้าหน้าที่ให้คำตอบที่ชัดเจน ไม่โยนความผิดหรือโยนภาระให้กับ

ผู้รับบริการฝ่ายเดียว ไม่ต้องผ่านหลายโຕະ มีระเบียบที่ยืดหยุ่นได้ อ่านแล้วเข้าใจ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการได้ก็มีผู้ช่วยเหลือแนะนำในการดำเนินการ

4. เจ้าหน้าที่บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของเจ้าหน้าที่บริการมีความสำคัญมากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับเจ้าหน้าที่บริการ

Mccullough (1983) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับการส่งมอบงานบริการว่าจะต้องประกอบด้วย ส่วนสำคัญ 3 ส่วน คือ

1. หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) ซึ่งเป็นหน่วยที่ทำการผลิตและมอบบริการนั้นไปสู่ผู้ใช้หรือผู้บริโภคบริการ ซึ่งความรับผิดชอบในการส่งมอบบริการของแต่ละหน่วยงานก็แตกต่างกันไป

2. บริการ (Service) คือ ประโยชน์ที่หน่วยงานได้ส่งมอบต่อผู้รับบริการ โดยประโยชน์และคุณค่าของบริการเหล่านี้จะแตกต่างกันไปตามระดับคุณภาพของบริการ ซึ่งตัดสินด้วยต้นทุนของการจัดหาและส่งมอบบริการนั้น

3. ผู้รับบริการ (Customers) คือ ผู้ใช้บริการและผู้รับประโยชน์จากบริการ

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การบริการมีองค์ประกอบ ดังนี้

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

2. การบริการ คือ กิจกรรมหรือกระบวนการที่ถูกลงเสนอโดยฝ่ายผู้ให้บริการ เพื่อให้กับฝ่ายผู้รับบริการ

3. ผู้รับบริการ คือ ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการของหน่วยงานนั้น โดยผู้รับบริการจะเป็นผู้ที่ได้รับผลลัพธ์ (Result) หรือผลผลิต (Output) ที่เกิดขึ้น เนื่องจากการใช้ทรัพยากรของผู้ให้บริการภายหลังจาก

ที่มีการรับบริการนั้นๆ แล้วก็จะมีผลสะท้อนกลับ (Feedback) ที่แสดงถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการ ต่อการบริการที่ได้รับ ซึ่งความคิดเห็นเหล่านี้จะแสดงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขอบข่ายการให้บริการ

เป็นการศึกษาเพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพ สามารถขยายความออกได้ ดังนี้ (อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒนกิจ, 2550)

1. ความพึงพอใจ (Satisfaction) สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 มุมมอง คือ

1.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้นเกิดจากการได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ และเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ

1.2 ความพึงพอใจของการทำงานบริการ เป็นการที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจในงานของตนอันอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและอื่นๆ

หากความพึงพอใจทั้งสองด้านบรรจบกัน การให้บริการที่เกิดขึ้นนั้นก็จะมีคุณภาพมากที่สุด ซึ่งเป็นแนวทางที่องค์การธุรกิจบริการจะต้องจัดให้มีขึ้นทั้งสองด้านและประสานให้สอดคล้องกัน โดยสื่อสารให้ผู้ให้บริการทำความเข้าใจในความคาดหวังในการบริการของผู้รับบริการ และผู้ให้บริการเต็มใจที่จะบริการตามนั้น ก็จะนำไปสู่ความพึงพอใจในการบริการร่วมกัน

2. ความคาดหวัง (Expectation) เป็นไปในสองแนวทางเช่นกันทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการต่างก็มีความคาดหวังต่องานบริการ ซึ่งหากองค์การธุรกิจบริการสามารถทราบและจัดสิ่งต่างๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่มีอยู่ ก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้น

3. ความพร้อม (Readiness) เป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องมีการจัดเตรียมให้เกิดทั้งในด้านบุคลากร อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ ระบบสื่อสารและเทคโนโลยีต่างๆ เพื่อให้เกิดการบริการที่มีคุณภาพเต็มรูปแบบได้

4. ความมีคุณค่า (Values) เป็นคุณค่าที่ผู้รับบริการประเมินได้จากการรับบริการที่มีคุณภาพเมื่อเทียบกับค่าบริการที่เกิดขึ้น

5. ความสนใจ (Interest) เป็นความสนใจ กระตือรือร้นของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้บริการอย่างเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ และพร้อมที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการอย่างเสมอภาคกัน

6. ความมีไมตรีจิต (Courtesy) เป็นการแสดงออกของพฤติกรรมการให้บริการอย่างจริงใจ มีอัธยาศัยและความเป็นมิตร โดยไม่เห็นผู้รับบริการเป็นงานที่เพิ่มขึ้น แต่เป็นบุคคลสำคัญที่ทำให้งานบริการมีคุณค่า

7. ความมีประสิทธิภาพ (Efficiency) กระบวนการในการให้บริการจะต้องมีระบบที่ทำให้การบริการเกิดขึ้นอย่างมีคุณภาพสม่ำเสมอ ทุกฝ่ายมีบทบาทหน้าที่ชัดเจนและทำงานประสานกัน เพื่อให้เกิดการบริการที่ดี มีประสิทธิภาพ

หลักการให้บริการที่ประสบความสำเร็จ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของงานบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริการงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการให้บริการต่อสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับประชาชน

3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนมาก การให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity and the Right Geographical Location) โดยความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีคามหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพหรือผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่างๆ ของมนุษย์ ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้นเมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจ หรือไม่แน่ใจในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง นอกจากนั้นข่าวสารยังเป็นที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับ สถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น ดังที่ Atkin & Charles K. (1973) ได้กล่าวว่า บุคคลที่เปิดรับข่าวสารมากย่อมมีหูตากว้างไกล มีความรู้ความเข้าใจในสภาพแวดล้อมและเป็นคนทันสมัยทันเหตุการณ์กว่าบุคคลที่เปิดรับข่าวสารน้อย

ความหมายของการรับรู้

การรับรู้ (Perception) มีรากศัพท์มาจากภาษาละติน คือ “Percipere” ซึ่ง Per หมายถึง ผ่าน (Through) และ Cipere หมายถึงการนำ (To Take) ถือเป็นกระบวนการภายในของบุคคลที่สามารถตระหนักได้ เป็นการรับความรู้สึกและให้ความหมายโดยประมวลเข้ากับเหตุการณ์ในอดีต ซึ่งต้องอาศัยการวินิจฉัยเป็นความสามารถของมนุษย์ในการพินิจวิเคราะห์สิ่งต่างๆ ที่เข้ามากระทบ และเป็นการรู้แจ้งโดยสัญชาตญาณหรือความเชื่อในสิ่งหนึ่งที่เกิดขึ้นทันทีทันใดมาประเมินร่วมกัน (Chaplin, 1985) หรือเรียกว่าเป็นกระบวนการซึ่งสมองตีความหรือแปลความหมายของข้อมูลที่ได้จากการสัมผัสของร่างกายกับสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อม ทำให้ทราบว่าเป็นสิ่งเร้าหรือสิ่งแวดล้อมที่สัมผัสนั้นเป็นอะไร มีความหมายอย่างไร และการที่จะรับสิ่งเร้าที่มาสัมผัสได้นั้นจะต้องอาศัยประสบการณ์เป็นเครื่องช่วยในการตีความหรือแปลความ (Garrison & Magoon, 1972) แต่ละคนมีการเลือกการประมวลผล และการตีความเกี่ยวกับตัวกระตุ้นออกมา ให้ความหมายและได้ภาพของโลกที่มีเนื้อหา (Schiffman & Kanuk, 2000) สอดคล้องกับ จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์ (2556) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่อินทรีย์หรือสิ่งมีชีวิตพยายามทำความเข้าใจสิ่งแวดล้อม โดยผ่าน

ทางอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า คือ ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง กระบวนการนี้จะเริ่มจากอวัยวะรับสัมผัสสัมผัสกับสิ่งเร้าและส่งกระแสประสาท ไปยังระบบประสาทส่วนกลาง จากนั้นสมองจะอาศัยประสบการณ์เดิม แรงจูงใจ สติปัญญา ฯลฯ เพื่อแปลความหมายของการสัมผัส ออกมาเป็นการรับรู้

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการหนึ่งที่เกิดจากการที่บุคคลได้รับสิ่งเร้าที่สัมผัสมาแล้วเกิดการตีความ แปลความโดยสมอง ซึ่งแต่ละคนจะรับรู้ได้มากน้อยแตกต่างกันอย่างไรขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ซึ่งอาจเป็นปัจจัยภายในของผู้รับ เช่น การจูงใจ บุคลิกท่าทาง รวมถึงสรีระต่างๆ ของผู้รับรู้ การเรียนรู้ และการคาดหมาย เป็นต้น หรืออาจจะเป็นปัจจัยภายนอก ได้แก่ แบบของตัวกระตุ้นต่างๆ ที่เป็นสิ่งเร้า รวมถึงสิ่งแวดล้อมต่างๆ ของผู้รับรู้เพื่อเกิดความรู้และความเข้าใจในเรื่องนั้นๆ

ความหมายของข่าวสาร

ข่าวสาร คือ ชื่อชุดของข้อสรุปที่ได้มาจากการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งเป็นข้อมูลที่ทำให้มีประโยชน์เพื่อการตัดสินใจและแก้ปัญหา ข้อมูลที่ถูกแปลความหมายแล้วและตอบสนองความต้องการของผู้จัดการความรู้ที่เป็นประโยชน์ซึ่งได้มาจากข้อมูล ข้อมูลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับการตัดสินใจผลลัพธ์เมื่อข้อมูลได้ถูกจัดระเบียบและวิเคราะห์ในแง่ที่มีความหมาย ข้อมูลซึ่งได้ถูกประมวลผลแล้วให้อยู่ในรูปและที่มีความหมายต่อผู้รับและมีคุณค่าจริงหรือคิดว่ามีคุณค่าต่อการทำอะไร หรือการปฏิบัติงานหรือการตัดสินใจในปัจจุบันหรืออนาคต ข้อมูลซึ่งมีรูปแบบหรือเนื้อหาที่เหมาะสมกับการใช้บางอย่าง ข้อมูลที่ผ่านการประมวลผลแล้วหรือข้อมูลที่มีความหมายข้อเท็จจริงที่ถูกนำเสนอ ทำให้สามารถทำอะไรได้ มีฐานทางธุรกิจ แปรรูปจากข้อมูลที่ได้ผ่านการประมวลผล และถูกจัดให้อยู่ในรูปที่มีความหมาย ข้อมูลที่ผ่านการเปลี่ยนแปลงโดยการนำข้อมูลตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ที่มีความหมายเกี่ยวข้องมาจัดกระทำหรือประมวลผลเพื่อให้มีความหมายหรือมีคุณค่าเพิ่มขึ้นตามวัตถุประสงค์การใช้ (กิติมา สุรสุนธิ, 2555)

ความหมายของการรับรู้ข่าวสาร

การสื่อสารเป็นกิจกรรมที่สำคัญยิ่งสำหรับกิจกรรมต่างๆ ในชีวิตมนุษย์ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่ต้องอาศัยการแลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร และประสบการณ์ซึ่งกันและกัน ทั้งนี้ เพื่อจะได้มีความเข้าใจ จูงใจ หรือมีอิทธิพลต่อเพื่อนมนุษย์ด้วยกัน การที่จะบรรลุสิ่งเหล่านี้ได้จำเป็นต้องอาศัยการสื่อสาร (เสถียร เขยประทับ, 2546) สารอย่างหนึ่งซึ่งส่งมาตามสื่อต่างๆ ในรูปสัญลักษณ์หรือสัญญาณ ดังนั้นข่าวสารจึงมีลักษณะของเนื้อหาของสื่อที่ใช้ในการสื่อสารโดยสัญลักษณ์หรือสัญญาณ อาจเป็นคำพูด ตัวหนังสือ รูปภาพ เครื่องหมาย หรือกิริยาท่าทาง ซึ่งเป็นสิ่งที่แสดงหรือถ่ายทอดความคิดความรู้สึก

และวัตถุประสงค์ที่มีของผู้รับสาร ซึ่งส่วนใหญ่แล้วสารคือภาษา ดังนั้น การรับข่าวสารจึงเป็นการรับข้อความของเนื้อหาของสื่อที่ได้รับการอ่าน การฟัง และการชม (พัชนี เชนจรรยา และคณะ, 2543)

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้

จากการทบทวนเอกสารในหนังสือของมัลลิกา คณานุรักษ์ (2547) กล่าวถึง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ ประกอบด้วย เพศ การศึกษา และภูมิลำเนา ดังนี้

1. เพศ (Sex) เพศต่างกันก็มีความรู้สึกนึกคิด มีทัศนคติมีพฤติกรรมต่างกันกล่าวคือ ผู้หญิงมักจะมีความใจอ่อนไหว หรือเจ้าอารมณ์แต่จะอ่อนโยนอ่อนผ่อนตาม เป็นแม่บ้านแม่เรือน ที่สำคัญจากการวิจัย พบว่า ผู้หญิงเป็นเพศที่ซุกใจได้ง่ายกว่า ผู้ชาย แต่ผู้ชายจะเป็นเพศที่ใช้เหตุผลมากกว่า ผู้หญิง ผู้หญิงจะเป็นเพศที่ยังถึงจิตใจของผู้อื่นได้มากกว่าผู้ชายและมีความสามารถในการคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้แม่นยำกว่าผู้ชาย ความแตกต่างอีกอย่างหนึ่งระหว่างผู้หญิงกับผู้ชายคือ ผู้หญิงมักโทษตัวเอง เมื่อมีความผิดพลาดเกิดขึ้น ในขณะที่ผู้ชายมักจะโทษ คนอื่น หรืออุปสรรคอื่นแต่จะไม่โทษตัวเอง

2. การศึกษา (Education) การศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลให้มนุษย์มีความรู้สึกนึกคิด อุดมการณ์และความต้องการแตกต่างกันมนุษย์ที่มีการศึกษาสูงจะมีความสนใจในข่าวสารที่กว้างขวางไม่เชื่อสิ่งใดง่ายๆ จะเชื่อเมื่อมีเหตุผลหรือมีหลักฐานสนับสนุนอย่างเพียงพอ

3. ภูมิลำเนา (Birth place) สภาพภูมิศาสตร์ การคมนาคม ทำให้มนุษย์ได้รับข่าวสารต่างๆ จากสื่อที่แตกต่างกัน

กล่าวโดยสรุป ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้หมายถึงลักษณะบุคคลที่ให้ความสนใจในข่าวสารในแบบที่กว้างขวาง จะไม่เชื่อสิ่งใดง่ายๆ ทำให้มนุษย์ได้รับข่าวสารต่างๆ จากสื่อที่แตกต่างกัน

กระบวนการรับรู้จะต้องประกอบด้วยสิ่งเร้า ซึ่งจะไปกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัสให้เกิดการทำงานขึ้น และเกิดการตีความจากการสัมผัส โดยแต่ละคนอาจจะแปลความหรือตีความสิ่งต่างๆ แตกต่างกันไป แม้ว่าจะเป็นสิ่งเร้าเดียวกัน ทั้งนี้เพราะขึ้นอยู่กับปัจจัยต่างๆ ด้วย ดังที่ ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์ (2542) ได้ให้คำอธิบายโดยสรุปว่า สิ่งที่จะทำให้เกิดความเข้าใจการรับรู้ของแต่ละคนแตกต่างกันไป เนื่องจากสาเหตุ 2 ประการ คือ

ประการแรก ปัจจัยที่เรียกความสนใจจากภายนอก คือ แบบของตัวกระตุ้นต่างๆ ที่สามารถดึงดูดความสนใจได้แตกต่างกัน เช่น ความเข้มของแสง สี เสียง สามารถดึงดูดความสนใจได้ดีกว่าความเข้มน้อย เป็นต้น

ประการที่สอง ปัจจัยที่เรียกความสนใจจากภายในของผู้รับรู้ โดยสามารถแยกออกได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ คือ

1. การจูงใจ สิ่งจูงใจในตัวคนจะเป็นตัวกำหนดให้คนเลือกการรับรู้ หรือให้ความสนใจเฉพาะในสิ่งที่ตรงกันกับสิ่งจูงใจที่อยู่ในตัวเรา
2. บุคลิกท่าทาง เป็นตัวกำหนดตัวหนึ่งที่จะทำให้บุคคลนั้นเลือกที่จะรับรู้บางสิ่งบางอย่างที่สอดคล้องกับบุคลิกท่าทางของเขา
3. การเรียนรู้ คนเราเมื่อได้เรียนรู้สิ่งใดมาก็มักจะเลือกรับรู้ในสิ่งนั้น ถึงแม้ว่าบางครั้งข้อมูลอาจไม่เพียงพอ แต่ผลจากการเรียนรู้สามารถทำให้บุคคลนั้นๆ สามารถรับรู้ได้อย่างถูกต้อง
4. การคาดหมาย คนเราจะรับรู้ในสิ่งที่ตนอยากรู้ กล่าวคือ จะรับรู้ในสิ่งที่ตนได้คาดหมายเอาไว้เท่านั้น

กระบวนการเปิดรับสื่อ

Klapper, J.T. (1960) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสาร หรือเปิดรับข่าวสาร เปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ชั้นตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางการสื่อสาร บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุโทรทัศน์ มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจหรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่าความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็เชื่อว่ารับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทัศนคติ ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ ฉะนั้น แต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไป ยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าพอใจของแต่ละบุคคลด้วย

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับความสนใจความต้องการ ทัศนคติ ฯลฯ ของตนเองและมักจะลืมหรือไม่นำไปถ่ายทอดต่อในส่วนที่ตนเองไม่สนใจไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งค้ำกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกนึกคิด ทัศนคติ ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้น และเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

ประเภทของสื่อ

กาญจนา แก้วเทพ (2547) ได้แบ่งประเภทของสื่อไว้ 3 ประเภท คือ

1. สื่อบุคคล เช่น เจ้าหน้าที่การเกษตร เจ้าหน้าที่ส่งเสริม พนักงานสินเชื่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เจ้าของร้านจำหน่ายเครื่องใช้ไฟฟ้า เป็นต้น

2. สื่อมวลชน โดยส่วนใหญ่มักจะศึกษาสื่อหลัก 3 ประเภท คือ วิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์

3. สื่อเฉพาะกิจ มีมากมายหลายประเภท เช่น เอกสาร สิ่งพิมพ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ แผ่นป้ายโฆษณา แผ่นปลิว สติกเกอร์ หอกระจายข่าว เสียงตามสาย การฉายภาพยนตร์เฉพาะเรื่อง นิทรรศการ เป็นต้น

ดังนั้นอาจสรุปได้ว่า การรับข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การนำข้อมูล ข้อเท็จจริงมาวิเคราะห์ เพื่อประโยชน์ในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้จำแนกประเภทของสื่อไว้ 3 ประเภท คือ สื่อบุคคล สื่อมวลชน และสื่อเฉพาะกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์เป็นเครื่องกระตุ้นและแรงผลักดันให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งออกมาในอันที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จบนพื้นฐานความเชื่อหรือสมมุติฐานว่ามนุษย์มีความต้องการ และพฤติกรรมของมนุษย์จากความต้องการทางจิตวิทยาที่ทำการศึกษา เกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป

ความหมายของแนวคิดความต้องการ

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้แยกความหมายของคำว่า ความต้องการ ออกเป็นคำว่า “ความ” หมายถึง เนื้อหา เกิดความอาการ “ต้องการ” หมายถึง อยากรู้ใครได้หรือประสงค์จะได้ ดังนั้น “ความต้องการ” จึงหมายถึง ความอยากได้ หรืออาการที่อยากได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าว จะทำให้บุคคลเกิดสิ่งเร้าที่มากระตุ้น และมีแรงขับภายในเกิดขึ้น จึงมีผลทำให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมาเพื่อดิ้นรน และแสวงหาการตอบสนองความต้องการนั้น เมื่อได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลนั้นก็เกิดความต้องการใหม่ๆ หรือมีความต้องการในระดับที่สูงขึ้นมาทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

นอกจากนี้ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญภิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ (2550) ได้ให้ความหมายของความต้องการ หมายถึง สภาวะที่บุคคลขาดความสมดุล ขาดบางสิ่งบางอย่าง และต้องการได้รับสิ่งนั้น เช่น ขาดอาหารทำให้รู้สึกหิว ก็ต้องการอาหารรับประทาน เกิดความรู้สึกเหนื่อย เพลีย เนื่องจากพักผ่อนไม่เพียงพอ ก็ต้องการพักผ่อน ไม่มีเงิน ก็ต้องการเงินสำหรับการใช้จ่าย ไม่ได้รับการยอมรับ ไม่ได้รับการยกย่อง ไม่มีชื่อเสียง ไม่มีเกียรติยศ ก็ต้องการการยอมรับ การยกย่อง ต้องการมีชื่อเสียง ต้องการเกียรติยศ เป็นต้น ซึ่งความต้องการเหล่านี้อาจสรุปได้ว่าเป็น ความต้องการ

ทั้งทางร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ สอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นของความต้องการ (Hierarchy of needs theory) ของ Abraham Maslow มาสโลว์ (Maslow, 1954 อ้างถึงใน พิทยา บวรวัฒนา, 2550) หลักของทฤษฎีนี้ มีว่าความต้องการของมนุษย์สามารถจัดเป็นลำดับขั้นได้ 5 ขั้น ตามลำดับความสำคัญมาก่อนมาหลังได้ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological needs) ได้แก่ อาหาร น้ำดื่ม ความต้องการที่อยู่อาศัย ความต้องการทางเพศ และความต้องการอื่นๆ ของร่างกาย
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) ได้แก่ ความต้องการความมั่นคง และการป้องกันภัยอันตรายจากสิ่งรอบตัว และจากการทำร้ายจิตใจ
3. ความต้องการที่จะผูกพันในสังคม (Social needs) ได้แก่ ความรัก ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของสังคม การได้รับการยอมรับและมิตรภาพ
4. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องจากสังคม (Esteem needs) ได้แก่ การเคารพนับถือตัวเอง การเป็นตัวของตัวเองและการประสบความสำเร็จ การมีฐานะในวงสังคม การได้รับการยอมรับจากคนอื่นและการได้รับความสนใจจากคนอื่น
5. ความต้องการที่จะประจักษ์ตน (Self-actualization needs) ได้แก่ แรงผลักดันที่ทำให้คนสามารถเป็นในสิ่งที่ตนเป็นได้ดีที่สุด ซึ่งรวมถึงการเจริญเติบโต การได้ใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่และความสมปรารถนา Maslow อธิบายไว้ว่า ในขณะที่ความต้องการขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองพอสมควร แล้วความต้องการที่สูงขึ้นถัดไปจะทำหน้าที่เป็นแรงผลักดันที่จูงใจให้มนุษย์ทำงาน เช่นเดียวกับที่ วิบูลย์ จุง (2556) ได้อธิบายแนวคิดของ Maslow ว่า Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมาก สามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการ ความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจ และเมื่อบุคคลได้รับความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ

Maslow กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิดและความปรารถนาเหล่านี้จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need –Hierarchy Conception of Human Motivation) Maslow เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุด และสังเกตเห็นได้ชัดที่สุดจากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้อง โดยตรงกับความต้องการของร่างกายและของอินทรีย์ความพึงพอใจที่ได้รับ ในขั้นนี้จะกระตุ้นให้เกิดความต้องการ ในขั้นที่สูงกว่าและถ้าบุคคลใดประสบความล้มเหลวที่จะสนองความต้องการพื้นฐานนี้ก็จะไม่ได้รับการกระตุ้นให้เกิดความต้องการในระดับที่สูงขึ้น อย่างไรก็ตามถ้าความต้องการอย่างหนึ่งยังไม่ได้รับความพึงพอใจ บุคคลก็จะอยู่ภายใต้ความต้องการนั้นตลอดไป ซึ่งทำให้ความต้องการอื่นๆ ไม่ปรากฏหรือกลายเป็นความต้องการระดับรองลงไป เช่น คนที่อดอยากหิวโหยเป็นเวลานาน จะไม่สามารถสร้างสรรค์สิ่งที่มีประโยชน์ต่อโลกได้ บุคคลเช่นนี้จะหมกมุ่นอยู่กับการจัดหาบางสิ่งบางอย่างเพื่อให้มีอาหารไว้รับประทาน ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นเรื่องสำคัญที่จะเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์และได้พบผลว่าเกิดความเสียหายอย่างรุนแรงของพฤติกรรมซึ่งมีสาเหตุจากการขาดอาหารหรือน้ำติดต่อกันเป็นเวลานาน ตัวอย่างคือ เมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ในค่าย Nazi ซึ่งเป็นที่กักขังเชลย เชลยเหล่านั้นจะละทิ้งมาตรฐานทางศีลธรรมและค่านิยมต่างๆ ที่เขาเคยยึดถือภายใต้สภาพการณ์ปกติ เช่น ขโมยอาหารของคนอื่น หรือใช้วิธีการต่างๆ ที่จะได้รับอาหารเพิ่มขึ้น อีกตัวอย่างหนึ่งในปี ค.ศ. 1970 เครื่องบินของสายการบิน Peruvian ตกลงที่ฝั่งอเมริกาใต้ผู้ที่รอดตายรวมทั้งพระภิกษุ Catholic อาศัยการมีชีวิตอยู่รอดโดยการกินซากศพของผู้ที่ตายจากเครื่องบินตก จากปรากฏการณ์นี้ชี้ให้เห็นว่าเมื่อมนุษย์เกิดความหิวขึ้น จะมีอิทธิพลเหนือระดับศีลธรรมจรรยา จึงไม่ต้องสงสัยเลยว่ามนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกายเหนือความต้องการอื่นๆ และแรงผลักดันของความต้องการนี้ได้เกิดขึ้นกับบุคคลก่อนความต้องการอื่นๆ

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่าความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (safety or security) Maslow กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่าง ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็น

แสงสว่างมากๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป พลังความต้องการความปลอดภัยจะเห็นได้ชัดเจนเช่นกันเมื่อเด็กเกิดความเจ็บป่วย ตัวอย่างเด็กที่ประสบอุบัติเหตุขาหักก็จะรู้สึกกลัวและอาจแสดงออกด้วยอาการผื่นร้าย และความต้องการที่จะได้รับความปกป้องคุ้มครองและการให้กำลังใจ Maslow กล่าวเพิ่มเติมว่าพ่อแม่ที่เลี้ยงดูลูกอย่างไม่กดดันและตามใจมากเกินไปจะไม่ทำให้เด็กเกิดความรู้สึกว่าได้รับความพึงพอใจจากความต้องการความปลอดภัย การให้อนอนหรือให้กินไม่เป็นเวลาไม่เพียงแต่ทำให้เด็กสับสนเท่านั้นแต่ยังทำให้เด็กรู้สึกไม่มั่นคงในสิ่งแวดล้อมรอบๆ ตัวเขา สัมพันธภาพของพ่อแม่ที่ไม่ดีต่อกัน เช่น ทะเลาะกันทำร้ายร่างกายซึ่งกันและกัน พ่อแม่แยกกันอยู่ หย่า ตายจากไป สภาพการณ์เหล่านี้จะมีอิทธิพลต่อความรู้สึกที่ดีของเด็ก ทำให้เด็กรู้ว่าสิ่งแวดล้อมต่างๆ ไม่มั่นคง ไม่สามารถคาดการณ์ได้และนำไปสู่ความรู้สึกไม่ปลอดภัย ความต้องการความปลอดภัยจะยังมีอิทธิพลต่อบุคคลแม้ว่าจะผ่านพ้นวัยเด็กไปแล้ว แม้ในบุคคลที่ทำงานในฐานะเป็นผู้คุ้มครอง เช่น ผู้รักษาเงิน นักบัญชีหรือทำงานเกี่ยวกับการประกันต่างๆ และผู้ที่ทำหน้าที่ให้การรักษาพยาบาลเพื่อความปลอดภัยของผู้อื่น เช่น แพทย์ พยาบาล แม้กระทั่งคนชรา บุคคลทั้งหมดที่กล่าวมานี้จะไฝหาความปลอดภัยด้วยกันทั้งสิ้น ศาสนาและปรัชญาที่มนุษย์ยึดถือทำให้เกิดความรู้สึกมั่นคง เพราะทำให้บุคคล ได้จัดระบบของตัวเองให้มีเหตุผลและวิถีทางที่ทำให้บุคคลรู้สึก “ปลอดภัย”

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and love needs)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้งไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือ ลูกๆ ได้ลดน้อยลงไป ความรักที่แท้จริงจะเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ดี ความสัมพันธ์ของความรักระหว่างคน 2 คน จะรวมถึงความรู้สึกนับถือซึ่งกันและกัน การยกย่องและความไว้วางใจแก่กัน นอกจากนี้ Maslow ยังย้ำว่า ความต้องการความรักของคนจะเป็นความรักที่เป็นไปในลักษณะทั้งการรู้จักให้ความรักต่อผู้อื่น และรู้จักที่จะรับความรักจากผู้อื่น การได้รับความรักและได้รับการยอมรับจากผู้อื่นเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า บุคคลที่ขาดความรักก็จะรู้สึกว่าชีวิตไร้ค่า มีความรู้สึกอ้างว้างและเคียดแค้น กล่าวโดยสรุป Maslow มีความเห็นว่าบุคคลต้องการความรักและรู้สึกเป็นเจ้าของ และการขาดสิ่งนี้มักจะเป็นสาเหตุให้เกิดความขឹងคับใจ และทำให้เกิดปัญหาการปรับตัวไม่ได้ และความยินดีในพฤติกรรมหรือความเจ็บป่วยทางด้านจิตใจในลักษณะต่างๆ สิ่งที่ควรสังเกต

ประการหนึ่ง ก็คือมีบุคคลจำนวนมากที่มีความลำบากใจที่จะเปิดเผยตัวเองเมื่อมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดสนิทสนมกับเพศตรงข้ามเนื่องจากกลัวว่าจะถูกปฏิเสธความรู้สึกเช่นนี้ Maslow กล่าวว่าสืบเนื่องมาจากประสบการณ์ในวัยเด็ก การได้รับความรักหรือการขาดความรักในวัยเด็ก ย่อมมีผลกับการเติบโตเป็นผู้ใหญ่ที่มีวุฒิภาวะ และการมีทัศนคติในเรื่องของความรัก Maslow เปรียบเทียบว่าความต้องการความรักก็เป็นเช่นเดียวกับรถยนต์ที่สร้างขึ้นมาโดยต้องการก๊าซหรือน้ำมันนั่นเอง

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผล และทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้วพลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือมนุษย์ ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (self respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others)

a. ความต้องการนับถือตนเอง (self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

b. ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (esteem from others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ยอมรับนับถือมีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าคุณค่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ก็เป็นเช่นเดียวกับธรรมชาติของลำดับขั้นในเรื่องความต้องการด้านแรงจูงใจตามทัศนะของ Maslow ในเรื่องอื่นๆ ที่เกิดขึ้นภายในจิตนั้นคือ บุคคลจะแสวงหาความต้องการได้รับการยกย่องก็เมื่อภายหลังจากความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของได้รับการตอบสนองความพึงพอใจของเขาแล้ว และ Maslow กล่าวว่ามันเป็นสิ่งที่เป็นไปได้ที่บุคคลจะย้อนกลับจากระดับขั้นความต้องการ ในขั้นที่ 4 กลับไปสู่ระดับขั้นที่ 3 อีกถ้าความต้องการระดับขั้นที่ 3 ซึ่งบุคคลได้รับไว้แล้วนั้นถูกกระทบกระเทือน หรือสูญสลายไปทันทีทันใด

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization needs) ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น Maslow อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่างซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมบุคคลที่ประสบผลสำเร็จ ในขั้นสูงสุดนี้จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ เช่น “นักดนตรีก็ต้องใช้ความสามารถทางด้านดนตรี ศิลปินก็ต้องวาดรูป กวีก็ต้องเขียนโคลงกลอน ถ้าบุคคลเหล่านี้ได้บรรลุถึงเป้าหมายที่ตนตั้งไว้ก็เชื่อได้ว่าเขาเหล่านั้นเป็นคนที่รู้จักตนเองอย่างแท้จริง” ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงมิได้มีแต่เฉพาะในศิลปินเท่านั้น คนทั่วไป เช่น นักกีฬา นักเรียน หรือแม้แต่กรรมกรก็สามารถจะมีความเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงได้ถ้าทุกคนสามารถทำในสิ่งที่ตนต้องการให้ดีที่สุด รูปแบบเฉพาะของการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงจะมีความแตกต่างกันกว้างขวางจากคนหนึ่งไปสู่อีกคนหนึ่ง กล่าวได้ว่ามันเป็นระดับความต้องการที่แสดงความแตกต่างระหว่างบุคคลอย่างยิ่งใหญ่ที่สุด

ดังนั้นอาจจะสรุปได้ว่าความต้องการ หมายถึงการที่มนุษย์มีความปรารถนาอยากได้อะไรหรืออยากเป็นในบางสิ่งบางอย่าง ซึ่งบุคคลจะมีความต้องการในระดับที่แตกต่างกัน แม้จะมีสถานะหรือปัจจัย แม้บุคคลที่เหมือนกันก็ตาม การให้หรือการสนองความต้องการจึงควรให้ในสิ่งที่ผู้รับต้องการจริงๆ ซึ่งถ้าได้รับการตอบสนองแล้วบุคคลก็จะเกิดความสุขความพึงพอใจ ความต้องการจะเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แสวงหาสิ่งต่างๆ เพื่อสนองความต้องการของตนที่เกิดขึ้นอย่างมีขั้นตอนและต่อเนื่อง เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นขั้นต้นแล้ว ความต้องการขั้นถัดไปก็จะเกิดตามมาไม่มีวันสิ้นสุด เพื่อให้ตนเองสมปรารถนาตามที่ตนต้องการ นั่นคือความต้องการทางด้านสรีระ ความต้องการทางด้านความปลอดภัย ความต้องการทางด้านความรัก ความต้องการที่จะรู้สึกว่าคุณค่าและเป็นที่ยอมรับนับถือของผู้อื่น จึงเป็นหลักฐานในการปฏิบัติของมนุษย์ เพื่อให้ได้ในสิ่งที่ตนเองต้องการ

ลักษณะของความต้องการ

ความต้องการของมนุษย์ ได้รับการศึกษาจากนักปราชญ์เป็นเวลานานแล้ว โดยพยายามที่จะทำความเข้าใจว่าทำไมคนจึงประพฤติปฏิบัติเช่นนั้น แนวคิดที่จะอธิบายถึงความต้องการของมนุษย์ได้แก่ มนุษย์หลีกเลี่ยงความเจ็บปวด และแสวงหาความสุขสบาย อย่างไรก็ตามข้อสังเกตในการหลีกเลี่ยง

ความเจ็บปวด และแสวงหาความสุขสบาย จากการสังเกตจากสิ่งที่คนนั้นเลือกกระทำหรือหลีกเลี่ยง การกระทำซึ่งแต่ละคนก็ไม่เหมือนกัน ความเจ็บปวดสำหรับคนหนึ่งอาจจะเป็นความสุขสบายของอีก คนหนึ่งก็ได้ จากปัจจัยเดียวกัน เรื่องการจูงใจของมนุษย์โดยสัญชาตญาณแรงขับและความต้องการ จำเป็น แต่ก็ไม่สามารถอธิบายความต้องการของมนุษย์ได้ครอบคลุม ความต้องการของมนุษย์ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2547)

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physical needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้นพร้อมกับ ความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการทางด้านร่างกายของเราเป็นสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกาย ถูกกระตุ้นทำให้เกิดความรู้สึกกระฉับกระเฉงมีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะ ทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอก ได้แก่

1.1 ความต้องการอาหาร ความหิวทำให้คนเราต้องกินอาหาร เพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับชีวิต

1.2 ความต้องการน้ำเมื่อร่างกายของคนเราขาดน้ำทำให้เรารู้สึกว่าลำคอแห้ง และปากแห้ง เกิดความต้องการที่จะได้น้ำมาดื่ม เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย ร่างกายของเรามากจะมีน้ำเสียเนื่องจากอากาศร้อน การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกจากร่างกาย

1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้เริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่น และเป็นผู้ใหญ่ การแสดงถึงความต้องการทางเพศขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจ รสนิยม ขนบธรรมเนียมประเพณี เป็นต้น

1.4 ความต้องการอุณหภูมิที่เหมาะสม คนเราจะดำรงชีวิตอยู่ได้ต้องอาศัยความ สมดุล ทางร่างกายอุณหภูมิที่ไม่ต่ำเกินไปและสูงเกินไปพอร่างกายจะทนได้

1.5 ความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด เพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ความเจ็บ ไข้ได้ป่วยของร่างกาย ทำให้ร่างกายพยายามสร้างภูมิคุ้มกันขึ้น เมื่อมีคนมาทำร้ายคนเราจะหลีกเลี่ยง หรือต่อสู้ป้องกันตัว

1.6 ความต้องการในการพักผ่อนนอนหลับ เมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย เนื่องจากใช้พลังงานออกแรงในการทำงาน เกิดความเหนื่อยล้าจากความอ่อนเพลียของร่างกาย เราจึง ต้องการนอนหลับและพักผ่อน เพื่อจะผ่อนคลายให้ร่างกายได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนที่สึกหรอ

1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจนสำหรับการหายใจ เราอาจจะ อดข้าว อดน้ำได้หลายชั่วโมง แต่กลับล้มหายใจได้ไม่นาน

1.8 ความต้องการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกายซึ่งเป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับอาหารและน้ำ เพราะของเสียเหล่านี้เป็นพิษต่อร่างกายทำให้เราอึดอัดไม่สบาย บางครั้ง อาจทำให้เสียชีวิตได้

2. ความต้องการทางด้านจิตใจและสังคม (Psychological and social needs) ตามความต้องการทางด้านนี้ค่อนข้างจะสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้ ประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยัง แตกต่างกันไปด้วยลักษณะสำคัญของความต้องการทางจิตใจและสังคมมีดังนี้

a. ความต้องการทางจิตใจและสังคมที่เป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรม และกลายเป็นลักษณะนิสัยประจำตัวของแต่ละคน สิ่งเหล่านี้แตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

b. ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ เราต้องมีประสบการณ์ และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกกระทำได้บางที่เราต้องการศึกษาว่าจะเริ่มต้นอย่างไร และควรจะทำอย่างไรต่อไป

c. ความต้องการนี้เปลี่ยนแปลงได้ แม้ในตัวคนเดียว

d. ความต้องการนี้จะมามากขึ้น เมื่ออยู่รวมกลุ่มมากกว่าคนเดียว

e. ความต้องการนี้เป็นพฤติกรรมปกปิดมากกว่าเปิดเผย ซึ่งจะแสดงออกเมื่อมีสิ่งเร้า

f. ความต้องการที่มองไม่เห็นเป็นนามธรรมมากกว่ารูปธรรม

g. ความต้องการทางจิตใจและสังคมมีอิทธิพลที่จะผลักดันให้คนเราทำอะไรก็ได้ บางครั้งปราศจากเหตุผลและคุณธรรม

แนวคิดเกี่ยวกับความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นลักษณะทางจิตวิทยาซึ่งไม่ได้เจาะจงที่การกระทำอย่างเดี่ยวแต่รวมไปถึง แรงจูงใจ ความเชื่อ ความรู้สึก ทศนคติและค่านิยมต่างๆ ที่ทำให้เกิดความคาดหวัง ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้หลายท่านดังต่อไปนี้

Hombly, A.S. (2000) ให้ความหมายของความคาดหวัง เป็นความเชื่อ เป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่คาดการณ์ล่วงหน้า ต่อบางสิ่งบางอย่างว่าควรจะเป็น หรือควรจะเป็นขึ้น เช่นเดียวกับเคลย์ (Clay, 1988) ที่ให้ความหมายว่าความคาดหวังคือเป็นการกระทำ หรือสถานการณ์ว่าเป็นการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงอนาคตที่ดีเป็นความมุ่งหวังที่ติงาม เป็นระดับหรือค่าความน่าจะเป็นของสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่หวังไว้ สอดคล้องกับที่ออริยา คูหา (2546) ได้กล่าวว่า มนุษย์ทุกคนที่เกิดมาบนโลกใบนี้เมื่อเติบโตขึ้น ในช่วงอายุหนึ่งที่มีความต้องการความรู้สึกเป็นของตัวเอง หรือเมื่อมีวุฒิภาวะเจริญเติบโตขึ้นในทางความคิด ทุกคนต่างก็มีเป้าหมายให้กับตัวเองเพื่อต้องการให้เกิดความสำเร็จและในการเดินทางที่จะไปสู่เป้าหมายนั้น ทุกคนก็จะต้องมีความคาดหวังให้กับความสำเร็จนั้น เพื่อให้ความคาดหวังนั้นอาจจะเป็นความคาดหวังให้กับตัวเอง หรือเป็นความคาดหวังให้กับบุคคลอื่น โดยทำการคาดหวังให้บุคคลอื่นเป็นไปตามที่ตัวเองต้องการตามเป้าหมายที่วางไว้ ผู้ที่ให้ต้นกำเนิดแห่งแนวคิดนี้คือเอ็ดเวิร์ด ซี ทอลแมน (Edward C. Tolman) แต่ผู้ที่ได้เผยแพร่และสร้างทฤษฎีคือ Victor Vroom โดยที่วูรัม (Vroom) ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับสมมติฐาน 4 ประการที่เป็นบ่อเกิดแรงจูงใจในการทำงาน กล่าวคือ 1. การคาดหวังว่าเมื่อแสดงพฤติกรรมไปแล้วจะทำได้หรือไม่ มีความรู้ความสามารถ และมีสิ่งเอื้ออำนวยความสะดวกที่จะแสดงพฤติกรรมเพียงพอที่จะดำเนินได้มากเพียงใด และมีบทบาทที่สามารถแสดงความสามารถทำได้ดีเพียงใด 2. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นแล้วทำได้ดีเพียงใด 3. การคาดหวังว่าเมื่อทำงานนั้นได้แล้วจะได้ผลลัพธ์ที่ต้องการหรือไม่ 4. การตีผลลัพธ์ที่ได้จากการกระทำถ้าเขาเห็นว่ากระทำแล้วมีค่า เขาก็อยากทำ แต่ถ้าไม่มีค่าเขาก็ไม่สนใจ จึงสรุปได้ว่าคนเรามีแรงจูงใจในการกระทำสิ่งใดๆ ย่อมมีความคาดหวังตามเงื่อนไขข้างต้น เพราะหากขาดสิ่งหนึ่งสิ่งใดไปแล้วแรงจูงใจย่อมขาดหายไปด้วย เมื่อดูตามสภาพ แล้วทฤษฎีเน้นเรื่องการพัฒนา โดยที่วูรัม (Vroom, 1990) เน้นว่า มนุษย์ควรรู้จักตนเอง รู้ขีดจำกัด และความสามารถของตน บาร์ตอลและมาติน (Bartol & Matin, 1991) ได้กล่าวถึงทฤษฎีความคาดหวังตามแนวคิดของ Vroom ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ 1). ความคาดหวัง ในความพยายามต่อการกระทำหรือการปฏิบัติงาน หมายถึง

การที่บุคคล คาดหวังไว้ล่วงหน้าว่าตนเองพยายามต่อกระทำพฤติกรรมได้ตามความสามารถ แล้วโอกาสที่จะกระทำสิ่งนั้นได้สำเร็จมีมากน้อยเพียงใด เป็นการคิดก่อนจะทำการสิ่งต่างๆ ว่าสามารถทำได้หรือไม่ 2). ความคาดหวังในการกระทำต่อผลลัพธ์หรือผลของการปฏิบัติงาน หมายถึงการที่บุคคล คาดหวังไว้ล่วงหน้าก่อนกระทำพฤติกรรมว่าถ้าหากกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้ผลลัพธ์ แก่ตนเอง ในทางที่ดีหรือไม่ 3). ความคาดหวังในคุณค่าของผลลัพธ์หรือรางวัล หมายถึงคุณค่าจากผลของการกระทำ ที่เกิดแก่บุคคลที่แสดงพฤติกรรมนั้น ดังนั้น ทฤษฎีความคาดหวัง Vroom หรือ Expectation Theory บางที่เรียกว่า VET Theory และได้กำหนดเป็นสูตรไว้ดังนี้

แรงจูงใจ = คุณค่าของผลลัพธ์ x ความคาดหวัง x ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์

คุณค่าของผลลัพธ์แต่ละบุคคลจะขึ้นอยู่กับความปรารถนาหรือความต้องการ ถ้าต้องการมาก จะมีค่าเป็นบวก แต่เฉยๆ ไม่รู้สึกยินดียินดีจะมีค่าเป็นศูนย์ และถ้าไม่ชอบหรือ ไม่ต้องการจะมีค่าติดลบ สำหรับความคาดหวังคือความน่าจะเป็นที่การกระทำอย่างหนึ่งจะมีโอกาสที่ทำให้เกิดผลลัพธ์ ในระดับแรกมากน้อยเพียงใด ถ้าคนเชื่อแน่ว่า หากทำงานเต็มที่จะสามารถทำให้ได้ผลผลิตสูงอย่างแน่นอน ความคาดหวังจะเท่ากับหนึ่ง ในทางตรงกันข้าม ถ้าเชื่อว่าถึงแม้จะพยายามทำงานหนักสักเพียงใดก็ไม่สามารถทำผลงานออกมาในปริมาณสูงได้เลยความคาดหวังก็จะเท่ากับศูนย์

โดยความคาดหวังมักจะเกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับความพึงพอใจในการรับบริการดังที่จอห์นสัน และไลท์ดี (Johnson and Lyth, D, 1991) กล่าวไว้ว่าความคาดหวังของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับว่าควรเป็นไปตามเกณฑ์การคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ความหวังเกิดจากประสบการณ์การได้รับบริการที่ผ่านมา รวมถึงประสบการณ์อื่นและการบริหารทางการตลาดของบริการนั้น การตลาดของบริการต้องมีการสื่อสารหรือประชาสัมพันธ์ที่มีคุณภาพเพื่อให้ผู้รับบริการรับทราบถึงบริการที่แท้จริง ถ้าการสื่อสาร และประชาสัมพันธ์ เกินความเป็นจริงจากการบริการที่ได้รับ ผู้รับบริการก็จะรู้สึกผิดหวัง แต่ถ้าการสื่อสารและประชาสัมพันธ์น้อยกว่าความเป็นจริงก็ยากที่จะดึงดูดให้มีผู้มารับบริการ สรุปได้ว่าการสื่อสารและประชาสัมพันธ์สำคัญต่อการกำหนดความคาดหวังของผู้รับบริการจอห์นสัน และไลท์ดี แบ่งระดับของความคาดหวังและการประเมินคุณภาพเป็น 3 ระดับ ดังนี้

ระดับที่หนึ่ง	ผู้รับบริการไม่พึงพอใจ:	ด้อยคุณภาพ
ระดับที่สอง	ผู้รับบริการพึงพอใจ :	มีคุณภาพ
ระดับที่สาม	ผู้รับบริการประทับใจ :	มีคุณภาพสูง

ตัวอย่างเช่น ผู้ใช้บริการรอเพื่อรับการรักษานาน 30 นาที เขาเกิดความไม่พึงพอใจ เพราะเขาคาดหวังว่าจะได้รับการรักษาทันที เพราะเป็นโรงพยาบาลเอกชนหรือผู้ให้บริการ มีประสบการณ์ว่าการใช้บริการของเอกชนต้องรวดเร็ว ในทางกลับกันผู้รับบริการอาจเกิดความพึงพอใจหากทุกคนรู้จักเขาหมดหรือเรียกว่ากลายเป็นความประทับใจหากได้รับบริการตามคาดหวังพร้อมๆ กับการได้รับการจดจำ

กล่าวโดยสรุป ความคาดหวัง หมายถึงความรู้สึกความต้องการต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่มีการคาดคะเนหรือคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า ซึ่งระดับความคาดหวังขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลต่อสิ่งนั้น

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เป็นระบบการปกครองที่ยอมรับกันว่าเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เรียนรู้เรื่องการปกครองระดับท้องถิ่น โดยการกระทำด้วยตนเอง ซึ่งจะอำนวยให้เกิดความชำนาญและมีประสบการณ์ที่สามารถจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองในระดับชาติในอนาคตต่อไปได้เป็นอย่างดี ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ของรัฐบาลในระบอบประชาธิปไตยที่จะต้องสนับสนุนให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น โดยถือว่าเป็นรากฐานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจของรัฐบาลและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองสร้างความเจริญให้แก่ชุมชน โดยการปฏิบัติงานร่วมกันภายใต้การควบคุมของรัฐ เมื่อใดที่การปกครองท้องถิ่นมั่นคงและมีการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพ ก็จะสร้างความเป็นปึกแผ่นให้แก่ประเทศชาติและประชาชนได้มากที่สุด การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นมาจากความจำเป็นของรัฐในการกระจายอำนาจการปกครองบางส่วนออกให้ท้องถิ่นดำเนินกิจการบางอย่างได้ เพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมิใช่การปกครองโดยอิสระอย่างสิ้นเชิง หรือมิใช่การปกครองที่เกิดจากสิทธิของชุมชนของท้องถิ่น แต่เป็นผลเกิดจากรัฐคือรัฐเป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองส่วนท้องถิ่น และรัฐย่อมสามารถควบคุมการปกครองท้องถิ่นได้ ความเป็นอิสระของแต่ละท้องถิ่นหรือการปลอดจากการควบคุมของรัฐจะมีมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับการปฏิบัติที่แตกต่างกันไปภายในรัฐ แต่ละรัฐ

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นในรูปของการปกครองตนเอง (Local Self Government) นั้น ได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้หลายท่านด้วยกัน เช่น

Holloway (1951 อ้างใน โกวิทช์ พวงงาม, 2550) นิยามว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามหลักที่กำหนดไว้ มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน

Clark (1957 อ้างใน โกวิทช์ พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งและอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง

Montagu (1984 อ้างใน โกวิทช์ พวงงาม, 2550) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้ โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

สมคิด เลิศไพฑูรย์ (2550) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของท้องถิ่นไว้ โดยสรุปได้ ดังนี้

1. การมีอิสระในการปกครองตนเอง

เนื่องจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจทางการปกครอง ความเป็นอิสระ (Autonomy) ของท้องถิ่นจึงอยู่ในรูปของการมีอำนาจสั่งการและดำเนินการ ในกิจการต่างๆ ตามที่กฎหมายกำหนดได้ด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรับคำสั่งจากส่วนกลาง ส่วนกลาง มีอำนาจเพียงกำกับดูแลให้การดำเนินการของท้องถิ่นดำเนินไปภายในกรอบของกฎหมายเท่านั้น

ความเป็นอิสระของท้องถิ่นจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง จะต้องประกอบด้วย การมีสถานะเป็นนิติบุคคล มีเขตพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีองค์กรเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง มีอำนาจหน้าที่ของตนเอง ในกิจการท้องถิ่น และมีการคลังเป็นของตนเอง

1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสถานะเป็นนิติบุคคล คือ กลุ่มบุคคล องค์กร หรือทรัพย์สินที่จัดสรรไว้เป็นกองทุนเพื่อดำเนินกิจการอันใดอันหนึ่ง ซึ่งกฎหมายบัญญัติให้บุคคลอีกประเภทหนึ่งที่มีใช้บุคคลธรรมดาให้มีสิทธิและหน้าที่ตามกฎหมายเช่นเดียวกับบุคคลธรรมดา เว้นแต่สิทธิและหน้าที่ซึ่งโดยสภาพจะพึงมีหรือพึงเป็นได้เฉพาะแก่บุคคลธรรมดาเท่านั้น

1.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพื้นที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นองค์กรกระจายอำนาจทางพื้นที่ (Decentralization territoriale) กล่าวคือ เป็นกรณีที่รัฐแบ่งพื้นที่ออกเป็นพื้นที่ย่อยๆ และมอบอำนาจหน้าที่หลายประการให้ท้องถิ่น เพื่อให้ท้องถิ่นดูแลรับผิดชอบในเขตพื้นที่ย่อยๆ นั้น หรืออีกนัยหนึ่ง ท้องถิ่นสามารถดำเนินการต่างๆ ตามอำนาจหน้าที่ของตนได้เฉพาะภายในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตนเท่านั้น เมื่อใดที่ท้องถิ่นดำเนินการนอกเขตพื้นที่ของตน โดยหลักแล้วการดำเนินการนั้นเป็นการดำเนินการที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

1.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีองค์กรของตนเองซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยเสรี ท้องถิ่นเกิดจากการรวมตัวของประชาชนหลายๆ คน แม้มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิหน้าที่เป็นของตนเอง แยกจากประชาชนที่รวมตัวกัน มีอำนาจหน้าที่เป็นของตนเอง แต่ท้องถิ่นก็ไม่อาจใช้สิทธิหรือดำเนินการตามอำนาจหน้าที่นั้นได้ด้วยตนเอง จำต้องอาศัยบุคคลธรรมดา ซึ่งเป็นองค์กรท้องถิ่นใช้อำนาจหน้าที่ในนามของท้องถิ่น องค์กรของท้องถิ่นจะประกอบไปด้วย สภาท้องถิ่น และฝ่ายบริหารท้องถิ่น

1.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีขอบเขตอำนาจหน้าที่ของตนเองในกิจการท้องถิ่นแยกต่างหากจากรัฐ

1.5 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการคลังของตนเอง การปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ ด้วยประสงค์ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองตนเอง แต่การที่ท้องถิ่นจะสามารถบริหารงานให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีนั้น จำเป็นต้องมีระบบการคลังเป็นของตนเอง กล่าวคือ มีระบบในการจัดหารายได้และใช้จ่ายรายได้นั้น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะ

ตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งการกำหนดรายได้รายจ่ายจะบัญญัติไว้ในกฎหมายท้องถิ่นจะกำหนดเองโดยไม่มีกฎหมายบัญญัติให้อำนาจไว้ไม่ได้

2. การอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

การกำกับดูแลของรัฐเป็นวิธีการหนึ่งในการควบคุมท้องถิ่น ซึ่งระบบการควบคุมท้องถิ่นในปัจจุบันมี 3 ระบบ ได้แก่ ระบบที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยไม่มีเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นโดยตรง ระบบที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นร่วมกับศาลปกครอง และระบบที่รัฐออกกฎหมายและกฎเกณฑ์ให้ท้องถิ่นปฏิบัติโดยเจ้าหน้าที่ของรัฐควบคุมท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด

ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

โกวิท พวงงาม (2550) ได้กล่าวถึงความสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ดังนี้

1. การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ทำให้เกิดความคุ้นเคยในการใช้สิทธิและหน้าที่พลเมือง อันจะนำมาสู่ความศรัทธาเลื่อมใสระบอบประชาธิปไตย
2. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล
3. การปกครองท้องถิ่นจะทำให้ประชาชนรู้จักการปกครองตนเอง เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมทางการเมือง ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น ประชาชนจะมีส่วนร่วมรับรู้ถึงอุปสรรค ปัญหา และช่วยกันแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นของตน
4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมาย และมีประสิทธิภาพ
5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง การบริหารของประเทศในอนาคต
6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวคิดในการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเอง

การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะ หรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนอันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (สันต์ชัย รัตนะขวัญ, 2562: ออนไลน์)

การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้มีการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลเมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนตำบล และกรุงเทพมหานคร มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามที่ได้รับมอบหมาย และกำหนดให้รัฐบาลเป็นผู้จัดสรรเงินอุดหนุน และเงินจากการจัดสรรภาษีและอากร เพื่อให้การดำเนินการด้านบริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (รศคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) โดยภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอนจากรัฐแบ่งออกได้เป็น 4 ด้านหลัก คือ ด้านการจัดบริการสาธารณะที่เกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การสร้างถนน ทางระบายน้ำ ไฟฟ้าสาธารณะ และการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เช่น การบริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การบริการสาธารณะสุขมูลฐาน การจัดการศึกษาท้องถิ่น และการบริการสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในท้องถิ่น ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคม และรักษาความสงบ เช่น การป้องกันอุบัติเหตุทางถนน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และการจัดบริการท้องถิ่นสาธารณะในท้องถิ่น และด้านสุดท้ายคือ ด้านการลงทุน ทรัพยากร สิ่งแวดล้อม และศิลปวัฒนธรรม เช่น การส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพ การพัฒนาป่าชุมชน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558)

ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา พบว่าจากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหา

ต่างๆมากมายที่ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะ แบ่งออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่น ด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการ ในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน และมีโครงสร้างการบริหาร ที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (อรทัย ก๊กผล, 2552) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจ ตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมาย และกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจ ที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุคจนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพ และขัดแย้งกันเองในภาพรวม ซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจ ลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (นราธิป ศรีราม, 2557) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาคือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน

และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รสนนท์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ดังนั้นสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง กิจการที่อยู่ในการควบคุม ดูแลของฝ่ายปกครองท้องถิ่นที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน พัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจสังคม ให้กับท้องถิ่น โดยมีหลักการสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ ต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครปากเกร็ด

เทศบาลนครปากเกร็ดได้สรุปข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครปากเกร็ดในประเด็นต่างๆ ดังนี้

ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลนครปากเกร็ด ตั้งอยู่ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา ระยะทางห่างจากจังหวัดนนทบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร ทำเลที่ตั้งเป็นปริมณฑลติดกับกรุงเทพมหานคร

พื้นที่และอาณาเขต

พื้นที่

เทศบาลนครปากเกร็ด ตั้งอยู่ในอำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ด้านฝั่งตะวันออกของแม่น้ำเจ้าพระยา ระยะห่างจากจังหวัดนนทบุรี ประมาณ 10 กิโลเมตร ปกครองพื้นที่ 36.04 ตารางกิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ 5 ตำบล 34 หมู่บ้าน

อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อ	อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
ทิศใต้	ติดต่อ	เทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	เขตดอนเมืองและเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	แม่น้ำเจ้าพระยา (ตำบลบางตะไนย์ อำเภอปากเกร็ด)

(เทศบาลนครปากเกร็ด, 2566)

ทะเบียนราษฎร

ข้อมูลบ้านและครัวเรือนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

จากข้อมูลด้านทะเบียนราษฎรเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งรับผิดชอบพื้นที่ปกครอง 5 ตำบล โดยมีหมู่บ้านตามเขตปกครองรวม 34 หมู่บ้าน ปัจจุบันมีจำนวนบ้านรวม 131,640 หลัง และ จำนวนครัวเรือนรวม 66,190 ครัวเรือน โดยแสดงรายละเอียดจำแนกตามตำบลไว้ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนหมู่บ้าน จำนวนบ้าน และจำนวนครัวเรือน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด

ตำบล	จำนวนหมู่บ้าน	จำนวนบ้าน	จำนวนครัวเรือน
ตำบลปากเกร็ด	5	21,862	11,800
ตำบลบางพูด	9	44,603	22,673
ตำบลบ้านใหม่	6	31,914	12,742
ตำบลบางตลาด	10	24,203	15,056
ตำบลคลองเกลือ	4	9,058	3,919
รวม	34	131,640	66,190

ที่มา: ข้อมูลปี 2564 จากเทศบาลนครปากเกร็ด (2566)

ข้อมูลจำนวนประชากร

ปัจจุบันในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีประชากรตามข้อมูลของสำนักทะเบียนราษฎรเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวนทั้งสิ้น 189,911 คน แยกเป็นตำบลปากเกร็ด จำนวน 35,937 คน ตำบลบางพูด จำนวน 63,342 คน ตำบลบางตลาด จำนวน 47,015 ตำบลบ้านใหม่ จำนวน 34,069 และตำบลคลองเกลือ จำนวน 9,548 โดยแสดงรายละเอียดจำแนกตามตำบลไว้ในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามตำบล

ปี2564	จำนวน(คน)
ตำบลปากเกร็ด	35,937
ตำบลบางพูด	63,342
ตำบลบางตลาด	47,015
ตำบลบ้านใหม่	34,069
ตำบลคลองเกลือ	9,548
รวม	189,911

ที่มา: ข้อมูลปี 2564 จากเทศบาลนครปากเกร็ด (2566)

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ย้อนหลัง 4 ปี

ตำบล	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
ตำบลปากเกร็ด	37,798	37,591	37,506	35,937
ตำบลบางพูด	63,336	63,234	63,242	63,342
ตำบลบางตลาด	47,889	47,673	47,465	47,015
ตำบลบ้านใหม่	31,731	32,068	32,838	34,069
ตำบลคลองเกลือ	9,338	9,332	9,470	9,548
รวม	190,092	189,898	190,521	189,911

ที่มา: ข้อมูลปี 2564 จากเทศบาลนครปากเกร็ด (2566)

จากข้อมูลในตารางที่ 3 แสดงให้เห็นประชากรในแต่ละช่วงระยะเวลาสี่ปี พ.ศ. 2561-2564 โดยจากปี 2561 ถึงปี 2564 มีประชากรลดลงเป็นจำนวน 181 คน ทั้งนี้ ยังไม่รวมกลุ่มประชากรแฝงที่อาศัยอยู่ในพื้นที่โดยไม่ปรากฏ ข้อมูลในระบบทะเบียนราษฎร ซึ่งมีจำนวนมากและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องยังไม่มีแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลส่วนนี้

ตารางที่ 4 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด แยกตามกลุ่มอายุ ย้อนหลัง 5 ปี

จำนวน ประชากร ในตำบล	อายุ 0-6 ปี (ก่อน-ปฐมวัย)					อายุ 7-17 ปี (ประถม-มัธยม)					อายุ 18-59 ปี (ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง)				อายุ 60 ปีขึ้นไป					
	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564	2560	2561	2562	2563	2564
	14,129	13,690	12,150	12,338	11,612	24,253	24,042	25,229	23,586	23,361	120,058	119,573	118,139	117,957	116,601	31,094	32,787	34,380	36,640	38,337
รวม	14,129	13,690	12,150	12,338	11,612	24,253	24,042	25,229	23,586	23,361	120,058	119,573	118,139	117,957	116,601	31,094	32,787	34,380	36,640	38,337

ที่มา: ข้อมูลปี 2564 จากเทศบาลนครปากเกร็ด (2566)

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นที่ราบลุ่มสามเหลี่ยมแม่น้ำเจ้าพระยาที่เรียกว่าที่ราบกรุงเทพฯ เนื่องจากพื้นที่มีความอุดมสมบูรณ์ทางด้านเกษตรกรรม จึงได้มีการขุดคลองเพื่อส่งน้ำเข้าสู่พื้นที่สวน ไร่นา เป็นพื้นที่รองรับการเจริญเติบโตของกรุงเทพมหานคร ซึ่งปัจจุบันได้มีการพัฒนาพื้นที่อยู่อาศัย หน่วยงานราชการ แหล่งธุรกิจ เขตอุตสาหกรรม ศาสนสถาน และโรงเรียน จนกลายเป็นพื้นที่ชุมชนหนาแน่น เดิมเป็นพื้นที่ในการส่งน้ำเข้าสู่พื้นที่สวน ไร่นา แต่ปัจจุบันกลายเป็นที่รองรับการระบายน้ำลงสู่แม่น้ำเจ้าพระยา จากการสำรวจพบว่าพื้นที่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีคูคลองแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ดังนี้ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2566)

คลองสาธารณะ	ลำรางสาธารณะ	ลำกระโดงสาธารณะ	คูน้ำสาธารณะ
1. คลองบางตลาด	1. ลำรางตาบุญ	1. ลำกระโดงปากด่าน	1. คูวัดหงษ์ทอง
2. คลองทองกลาง	2. ลำรางยายพ่วง		
3. คลองบางพูด	3. ลำรางมติชน		
4. คลองบางพัง	4. ลำรางบ้านช่อง		
5. คลองส้ม	5. ลำรางแวง		
6. คลองวัดช่องลม	6. ลำรางคงตาล		
7. คลองบ้านเก่า	7. ลำรางหัวสิงห์ (ลำรางหนองใหญ่)		
8. คลองบ้านใหม่	8. ลำรางชีเหล็ก		
9. คลองส่วย	9. ลำรางควาย		
10. คลองอ้อมเกาะ	10. ลำรางเต่าดำ		
11. คลองโพธิ์	11. ลำรางหนองตาเกิ้น		
12. คลองตาล			
13. คลองสามง่าม			
14. คลองเกลือ			
15. คลองตรง			
16. คลองนา			
17. คลองวัดกลางเกร็ด			

ลักษณะภูมิอากาศ

สภาพภูมิอากาศในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดจัดได้ว่าเป็นบริเวณที่ชุ่มชื้น มีฝนตกตามฤดูกาล แต่เนื่องจากสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่มดังกล่าวข้างต้น จึงมักเกิดอุทกภัยเสมอ ในฤดูแล้งสภาพของพื้นที่ไม่แห้งแล้งเพราะอุทกสมบูรณืไปด้วยไม่ยืนต้น ทำให้สามารถเก็บความชุ่มชื้นไว้ได้ อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดทั้งปี อยู่ระหว่าง 25 -35 องศาเซลเซียส

การคมนาคม

การคมนาคมในเขตเทศบาลมีการคมนาคมขนส่งที่สำคัญ 2 เส้นทาง ได้แก่ การขนส่งทางบก และการขนส่งทางน้ำ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

การขนส่งทางบก

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีถนนสายหลักซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานต่างๆ ดังนี้

ถนนสายหลัก อยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวง จำนวน 3 เส้นทาง ได้แก่ ถนนแจ้งวัฒนะ ถนนติวานนท์ และถนนทพบุรี-ปทุมธานี

ถนนสายรอง จำนวน 8 เส้นทาง ดังนี้

- ถนนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของกรมทางหลวงชนบท จำนวน 1 เส้นทาง ได้แก่ ถนนเลี่ยงเมืองปากเกร็ด
- ถนนซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 7 เส้นทาง ได้แก่ ถนนศรีสมาน ถนนภูมิเวท ถนนสุขาประชาสรรค์ 1 ถนนสุขาประชาสรรค์ 2 ถนนสุขาประชาสรรค์ 3 ถนนซอยประเสริฐอิสลาม และถนนซอยพระแม่มหาการุณย์

การขนส่งทางน้ำ มีแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นแม่น้ำสายหลัก มีท่าเทียบเรือโดยสารสาธารณะ บริการรับ - ส่ง ผู้โดยสารข้ามฟากไปยังตำบลบางตะไนย์ และมีเรือรับจ้างท่องเที่ยว 2 แห่ง ได้แก่ ท่าเทียบเรือหัวถนนปากเกร็ด และท่าเทียบเรือซอยคานเรือ

นอกจากนี้ยังมีท่าเทียบเรือของวัดซึ่งบริการโดยสารข้ามฟากไปเกาะเกร็ด อีก 2 แห่ง ได้แก่ ท่าเทียบเรือวัดสนามเหนือ และท่าเทียบเรือวัดกลางเกร็ด

การดูแลสุขภาพความสงบเรียบร้อย ปัจจุบันเทศบาลนครปากเกร็ดได้ดำเนินการติดตั้ง กล้องโทรทัศน์วงจรปิด จำนวน 573 ตัว เพื่อดูแลสุขภาพความสงบเรียบร้อย รวมถึงความปลอดภัย ในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชน



ภาพที่ 1 จุดติดตั้งกล้องโทรทัศน์วงจรปิด (CCTV)
ที่มา: เทศบาลนครปากเกร็ด (2565)

ข้อมูลสภาพทางเศรษฐกิจ

1. การพาณิชย์กรรม ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีสถานประกอบการและธุรกิจที่สำคัญได้แก่

1.1	ตลาดสด	จำนวน	4 แห่ง
1.2	ห้างสรรพสินค้า	จำนวน	4 แห่ง
1.3	โรงแรม	จำนวน	15 แห่ง
1.4	สถานประกอบการมหรสพขนาดใหญ่	จำนวน	2 แห่ง
1.5	โรงภาพยนตร์	จำนวน	1 แห่ง
1.6	สถานที่แสดงสินค้าขนาดใหญ่	จำนวน	1 แห่ง
1.7	สถานธนาถนุบาลเทศบาลนครปากเกร็ด	จำนวน	1 แห่ง
1.8	โรงรับจำนำ	จำนวน	4 แห่ง

2. การธนาคาร มีธนาคารทั้งหมด 13 ธนาคาร ดังนี้

ลำดับ	ชื่อธนาคาร	จำนวนสาขาในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด
1	ธนาคารออมสิน	4
2	ธนาคารกสิกรไทย จำกัด	8
3	ธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด	7
4	ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด	6
5	ธนาคารกรุงไทย จำกัด	6
6	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด	6
7	ธนาคารทหารไทยธนชาติ	2
8	ธนาคารอาคารสงเคราะห์	2
9	ธนาคารซีไอเอ็มบีไทย	1
10	ธนาคารยูโอบี	2
11	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร	1
12	ธนาคารไทยเครดิต เพื่อรายย่อย	1
13	ธนาคารแลนด์แอนด์เฮาส์	1

นอกจากนี้ยังมีสถาบันการเงินและกองทุนการบริการด้านการเงินแก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งอยู่ภายใต้การดูแลของสำนักงานกองทุนหมู่บ้านและชุมชนเมืองแห่งชาติได้แก่ กองทุนชุมชนเมือง 42 กองทุน และ สถาบันการเงิน 8 สถาบัน

3. การเกษตรกรรม ปัจจุบันมีการทำสวนผลไม้โดยเฉพาะบริเวณริมแม่น้ำเจ้าพระยาช่วงถนนสุขาประชาสรรค์ 2 และกลุ่มเกษตรกรที่เพาะพันธุ์ ไม้ดอกไม้ประดับเพื่อจำหน่าย ได้แก่ กุหลาบ เยอบีร่า เบญจมาศ เฟื่องฟ้า มะลิ หน้าวัว เข็ม โกศล และว่านชนิดต่างๆ

4. การอุตสาหกรรม ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีโรงงานอุตสาหกรรมหลายประเภท ได้แก่ โรงงานทอผ้า โรงงานตัดเย็บเสื้อผ้า โรงงานผลิตอุปกรณ์และเครื่องอิเล็กทรอนิกส์ โรงงานไม้อัดและไม้แปรรูป โรงงานกระดาษ โรงเชื่อม/กลึงโลหะ โรงงานซ่อม/ผลิตชิ้นส่วนรถยนต์ โรงงานผลิตอาหาร และโรงสีข้าว เป็นต้น มีโรงงานอุตสาหกรรมทั้งสิ้นประมาณ 223 แห่ง แบ่งตามขนาดโรงงานได้ดังนี้

4.1 โรงงานขนาดเล็ก จำนวน 185 โรงงาน

4.2 โรงงานขนาดกลาง จำนวน 31 โรงงาน

4.3 โรงงานขนาดใหญ่ จำนวน 7 โรงงาน

5. การปศุสัตว์ มีการเลี้ยงโคนม โคเนื้อ ในเขตตำบลบางตลาด

6. การประมง มีการเลี้ยงปลา แต่เป็นจำนวนน้อย ส่วนใหญ่จะเลี้ยงปลาในร่องสวน ปลาที่นิยมเพาะเลี้ยงกัน ได้แก่ ปลานิล ปลาตะเพียน ปลายี่สก ปลาสรวย และมีการประกอบอาชีพจับปลา และกึ่งริมแม่น้ำเจ้าพระยา

7. กลุ่มอาชีพและผู้ผลิตสินค้า OTOP เทศบาลนครปากเกร็ดได้สนับสนุนการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยส่งเสริมให้ประชาชนรวมกลุ่มเพื่อฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ตามความต้องการของแต่ละกลุ่ม ซึ่งปัจจุบันยังคงดำเนินการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์ จำนวน 13 กลุ่ม

ตารางที่ 5 กลุ่มอาชีพในชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดที่ได้รับการอบรมส่งเสริมอาชีพ และพัฒนาผลิตภัณฑ์

กลุ่มอาชีพ	ผลิตภัณฑ์
กลุ่มอาชีพแม่บ้านสิ่งประดิษฐ์จากดอกไม้ผ้าใยบัว (ปากเกร็ดร่วมใจ 5)	สิ่งประดิษฐ์จากดอกไม้ผ้าใยบัว
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบ้านการเคหะนนทบุรี	สิ่งประดิษฐ์จากกระดาษสา ดอกไม้การบูร
กลุ่มอาชีพปากเกร็ดร่วมใจ 9	น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม สมุนไพรแปรรูป
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนและชมรมผู้สูงอายุ ชุมชนประชานิเวศน์ 2 ระยะ 3	ปุ๋ยชีวภาพ ปุ๋ยอินทรีย์ น้ำยาล้างจาน
ชมรมผู้สูงอายุประชาชน	ต้นไม้เงิน ต้นไม้ทอง ที่แขวนผ้าเช็ดมือจากไหม ญี่ปุ่น ตะกร้าสานจากเส้นพลาสติก การถักโคเชดต์ ดอกไม้สดอบแห้งในขวดแก้ว
กลุ่มอาชีพแม่บ้านและกลุ่มผู้สูงอายุชุมชนบางตลาดพัฒนา 3	น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม สมุนไพรแปรรูป การตัดเย็บเสื้อฮาวาย
กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุพบสุข	เหรียญโปรยทาน น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม
กลุ่มอาชีพชุมชนประชาชน	แชมพูสระผม กระเป๋าคาดอก อาหารต่างๆ ซอง โทรศัพท์ผ้ามัดย้อม
กลุ่มอาชีพผู้สูงอายุพบสุข	การเพ้นท์กระเป๋าผ้า
กลุ่มอาชีพชุมชนประชาชน	การทำขนมจีบซาลาเปา
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบางพูดสามัคคี 9	ขนมอบต่างๆ สมุนไพรแปรรูป พวงหรีด ดอกไม้จันทน์ น้ำดื่มสมุนไพร
กลุ่มอาชีพแม่บ้านชุมชนบ้านใหม่สมานฉันท์ 5	การเพาะเห็ดนางฟ้า ตะกร้าจากเส้นพลาสติก
กลุ่มอาชีพและกลุ่มผู้สูงอายุชุมชน	น้ำยาล้างจาน น้ำยาปรับผ้านุ่ม กระเป๋าคาดอก
กลุ่มพัฒนาอาชีพสตรีกองทุนชุมชนวัฒนธรรมสุข	กระเป๋าคาดอก
กลุ่มวิสาหกิจชุมชนพัฒนาอาชีพสตรีเอื้ออาทร วัดกู่ 2	การปักผ้าสไบมอญ
	งานประดิษฐ์จากผ้า

ในส่วนของผู้ประกอบการสินค้า OTOP ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดได้ขึ้นทะเบียนไว้ มีกลุ่มผลิตภัณฑ์ จำนวน 5 ประเภท จำแนกตามจำนวนผู้ประกอบการ ได้แก่ ประเภทอาหาร จำนวน 38 ราย ประเภทเครื่องดื่ม 7 ราย ประเภทสมุนไพรที่ไม่ใช่อาหาร จำนวน 21 ราย ประเภทของใช้ ของประดับ ตกแต่ง และของที่ระลึก จำนวน 26 ราย และประเภทผ้าและเครื่องแต่งกาย จำนวน 20 ราย

รวมทั้งสิ้น 112 ราย ซึ่งรัฐบาลได้ให้การสนับสนุนโดยการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลผลิตภัณฑ์จัดการอบรบความรู้ให้แก่ผู้ประกอบการ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และจัดให้มีสถานที่จำหน่ายสินค้าในโอกาส ที่เทศบาลจัดงานประเพณีหรือกิจกรรมต่างๆ

ข้อมูลด้านการศึกษา

1. การศึกษาระดับปฐมวัย เทศบาลนครปากเกร็ดมีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กในความรับผิดชอบ จำนวน 10 แห่ง ดังนี้ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลนครปากเกร็ด (2563)

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่เทศบาลนครปากเกร็ดจัดตั้งเอง จำนวน 3 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด 2 (ประชาสงเคราะห์)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด (โรงเรียนชลประทานสงเคราะห์)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนประเสริฐอิสลาม

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กที่ได้รับถ่ายโอนจากสำนักงานคณะกรรมการประถมศึกษาแห่งชาติ จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 95 (วัดโพธิ์ทองบน)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดโพธิ์บ้านอ้อย (ทองดีวิทยานุสรณ์)
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดผาสุกมณีจักร
- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลนครปากเกร็ด โรงเรียนวัดบางพูดใน (นันทวิทยา)

2. การศึกษาขั้นพื้นฐาน ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด มีสถานศึกษาระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดและสังกัดหน่วยงานภาครัฐ จำนวน 16 แห่ง และสถานศึกษาเอกชน จำนวน 25 แห่ง จำแนกได้ดังนี้

โรงเรียนระดับประถมศึกษาที่เทศบาลนครปากเกร็ดรับถ่ายโอนจากสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรีเขต 2 จำนวน 3 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนวัดบ่อ (นนทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑
- โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒
- โรงเรียนวัดกุ้ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓

โรงเรียนระดับประถมศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นนทบุรี เขต 2 จำนวน 8 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนคลองเกลือ
- โรงเรียนชลประทานสงเคราะห์
- โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 95 (วัดโพธิ์ทองบน)
- โรงเรียนประเสริฐอิสลาม
- โรงเรียนวัดกลางเกร็ด
- โรงเรียนวัดบางพูดใน (นนทวิทยา)
- โรงเรียนวัดผาสุกมณีจักร
- โรงเรียนวัดโพธิ์บ้านอ้อย (ทองดีวิทยานุสรณ์)

โรงเรียนประถมศึกษา ในสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดนนทบุรี คือ โรงเรียน วัดสลักเหนือ

สถานศึกษาระดับมัธยมศึกษา ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 3 (นนทบุรี – พระนครศรีอยุธยา) จำนวน 4 โรงเรียน ได้แก่

- โรงเรียนสวนกุหลาบวิทยาลัย นนทบุรี
- โรงเรียนนวมินทราชูทิศ หอวัง นนทบุรี
- โรงเรียนปากเกร็ด
- โรงเรียนโพธิ์นิมิตวิทยาคม

สถานศึกษาเอกชน ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 2
จำนวน 25 แห่ง

- โรงเรียนชลประทานวิทยา
- โรงเรียนพระฤทธิยานนทบุรี
- โรงเรียนเซนต์ฟรังซิสเซเวียร์
- โรงเรียนอัมพรไพศาล
- สถานศึกษานานาชาติ
- โรงเรียนพิชญศึกษา
- โรงเรียนกองทัพบกอุปถัมภ์ ช่างกล ขส.ทบ.
- โรงเรียนวิวัฒนพุกษา
- โรงเรียนมูลนิธิปากเกร็ดวิทยา
- โรงเรียนศรีสังวาลย์
- วิทยาลัยเทคโนโลยีวิวัฒนพุกษาบริหารธุรกิจ
- โรงเรียนอนุบาลอันวิดา
- โรงเรียนกุ่มทมาศ
- โรงเรียนประชาบดี
- โรงเรียนอนุบาลจตุพร
- โรงเรียน ปี เอฟ เอส
- โรงเรียนอนุบาลนานาชาติ แมจิกเียร์
- โรงเรียนอนุบาลปาไลนา ติวานนท์
- โรงเรียนฤกษ์บุตรสะอั้งอนุสรณ์
- โรงเรียนอนุบาลจีเนียสคิดส์
- โรงเรียนดารานุกูลนนทบุรี
- โรงเรียนอนุบาลระพีพรรณ
- โรงเรียนวรรณทิพย์วิทยา
- โรงเรียนนานาชาติแฮมพ์ตัน
- สาธิตสถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

3. การศึกษาระดับอุดมศึกษา

- สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สถาบันอุดมศึกษาเอกชน จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

4. ศูนย์เรียนรู้ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด เทศบาลนครปากเกร็ดได้จัดตั้งศูนย์เรียนรู้ เพื่อให้บริการและเผยแพร่ข้อมูลความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานเกี่ยวข้อง ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้ด้านสิ่งแวดล้อม ศูนย์รักษาดูแลคนครปากเกร็ด ศูนย์การรีไซเคิลขยะหมู่บ้านพบสุข และศูนย์การเรียนรู้อนุรักษ์ทุเรียนนนท์

ด้านศาสนา

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีวัดและสถานที่ประกอบพิธีกรรมของศาสนาต่างๆ ที่สำคัญ โดยมีวัดทางพุทธศาสนา จำนวน 16 แห่ง ศาสนสถานทางคริสต์ศาสนา จำนวน 3 แห่ง มัสยิดอิสลาม จำนวน 1 แห่ง และศาลเจ้า จำนวน 5 แห่ง

ด้านการสาธารณสุข

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีสถานบริการด้านสาธารณสุข ดังนี้

- | | |
|---|--------------|
| - โรงพยาบาลของรัฐ | จำนวน 2 แห่ง |
| - โรงพยาบาลเอกชน | จำนวน 3 แห่ง |
| - โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล | จำนวน 4 แห่ง |
| - ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครปากเกร็ด | จำนวน 2 แห่ง |
| - ศูนย์ควบคุมสัตว์ | จำนวน 1 แห่ง |

ด้านสังคม วัฒนธรรม และประเพณี

วัฒนธรรมและประเพณีที่สำคัญในเขตพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด มีดังนี้

1. ประเพณีทำบุญตักบาตรพระสงฆ์ทางเรือ เป็นประเพณีที่ปฏิบัติสืบต่อกันมาของชาวไทย และชาวไทยเชื้อสายมอญ ที่อาศัยอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาในอำเภอปากเกร็ด โดยจัดขึ้นในช่วง วันออกพรรษาของทุกปี ณ บริเวณท่าน้ำปากเกร็ด (หัวถนนแจ้งวัฒนะ) โดยการร่วมทำบุญใส่บาตร พระภิกษุสงฆ์ ที่ล่องเรือมารับบิณฑบาตรริมน้ำ มีการประกวดเรือพระรับบิณฑบาตซึ่งตกแต่งอย่างสวยงามจากวัด ชุมชน และหน่วยงานราชการ ที่อยู่ริมแม่น้ำเจ้าพระยา ในเขตอำเภอปากเกร็ด

2. ประเพณีลอยกระทง เนื่องจากเทศบาลนครปากเกร็ดมีพื้นที่ติดต่อกับแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งมีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมาก จึงได้มีการอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีลอยกระทงที่เป็น การแสดงออกถึงวัฒนธรรมดั้งเดิมของชาวไทยเชื้อสายมอญ ในการแสดงความเคารพสักการะต่อ พระแม่คงคา ความตระหนักในความสำคัญของทรัพยากรน้ำ โดยเทศบาลได้จัดงานประเพณี ลอยกระทงเป็นประจำทุกปี ในส่วนของสถานที่ในการจัดงานได้พิจารณาจากความเหมาะสมของพื้นที่ ในแต่ละปี ได้แก่ บริเวณท่าน้ำปากเกร็ด (หัวถนนแจ้งวัฒนะ) บริเวณวัดสำคัญริมแม่น้ำเจ้าพระยา บริเวณสระน้ำในสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ นนทบุรี เป็นต้น

3. ประเพณีสงกรานต์ เทศบาลนครปากเกร็ดได้จัดงานประเพณีวันสงกรานต์ ซึ่งบูรณาการ ความร่วมมือระหว่างวัด สถานศึกษา และชุมชน ในการจัดกิจกรรมเพื่ออนุรักษ์วัฒนธรรมของท้องถิ่น ปากเกร็ด โดยจัดพิธีทางศาสนา สรงน้ำพระพุทธรูป สรงน้ำพระสงฆ์ รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ และการแสดง ศิลปวัฒนธรรมไทย โดยใช้สถานที่จัดงานตามความเหมาะสมในแต่ละปี เช่น บริเวณถนนภูมิเวท (ถนนสายวัฒนธรรมของนครปากเกร็ด) บริเวณท่าน้ำปากเกร็ด (หัวถนนแจ้งวัฒนะ) และสำนักงาน เทศบาลนครปากเกร็ด

4. ประเพณีแห่เทียนพรรษา ในช่วงก่อนเทศกาลเข้าพรรษา เทศบาลนครปากเกร็ดได้ จัดให้มีการแห่เทียนพรรษาเพื่อนำไปถวายให้แก่วัดในเขตอำเภอปากเกร็ด จำนวน 40 วัด โดยจัดพิธี ปลุมนกยูงแห่เทียนพรรษา และเปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปร่วมแห่เทียนและทำบุญเป็นเวลา ประมาณ 2 - 3 สัปดาห์ ในวันสุดท้ายจัดมหรสมโภชเทียนพรรษาและมอบให้ชุมชนต่างๆ ร่วมกับสถานศึกษานำเทียนพรรษาไปถวายวัด โดยมีประชาชนในชุมชนร่วมขบวนแห่เทียนพรรษา อย่างสวยงามและสนุกสนาน

สถานที่ท่องเที่ยว

ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดมีสถานที่สำคัญและสถานที่ท่องเที่ยวที่น่าสนใจอยู่หลายแห่ง ได้แก่

1. แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ศาสนาและวัฒนธรรม โดยเฉพาะริมแม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งมี วัดทางพระพุทธศาสนาตั้งอยู่ร่วมกับชุมชนชาวมอญและชาวไทยมาตั้งแต่สมัยกรุงศรีอยุธยาตอนปลาย จนถึงสมัยรัตนโกสินทร์ ซึ่งสะท้อนให้คนรุ่นหลังได้มาเยี่ยมชมและศึกษาประวัติความเป็นมาของ ชุมชนต่างๆ ในพื้นที่ รวมทั้งศิลปวัฒนธรรมของแต่ละยุคสมัย อาทิ วัดกุฎี ศาลพระนางเรือล่ม วัดเกาะพญาเจ่ง วัดศรีรัตนาราม วัดชลประทานรังสฤษฎ์ (พระอารามหลวง)
2. แหล่งท่องเที่ยวประเภทสวนสาธารณะและพิพิธภัณฑสถาน ได้แก่ สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ นนทบุรี ห้องพระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัวและสมเด็จพระนางเจ้ารำไพพรรณี พระบรมราชินี อุทยานศึกษารัชมีงคลภิเชก ศาลาพุ่มข้าวบิณฑ์ และทางเดินเชื่อมกันน้ำเขาระิมแม่น้ำเจ้าพระยา จากสะพานพระราม 4 ถึงวัดสนามเหนือ
3. แหล่งท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วิถีชุมชนดั้งเดิม ได้แก่ ตลาดเก่าริมน้ำปากเกร็ด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี วิทยาเขตสกลนคร (2562) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลพรรณานคร อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล พรรณานคร อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองของเทศบาลตำบลพรรณานคร เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลพรรณานคร อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane จำนวน 375 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้

ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ยึดความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นหลัก การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean) ค่าร้อยละ (Percentage) ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจการให้บริการในระดับพอใจมากที่สุดค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 95.44 โดยเมื่อพิจารณาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานคร ใน 4 งาน พบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อ งานด้านสาธารณสุข รองลงมางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ ตามมาด้วยงานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลพรรณานคร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80, 4.79, 4.78 และ 4.71 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาตามคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ตามด้วยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านขั้นตอนการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82, 4.80, 4.77 และ 4.71 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยมหิดล (2562) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย (1) งานบริการด้านไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (งานด้านโยธา) (2) งานบริการรับชำระภาษีป้าย (งานด้านรายได้หรือภาษี) (3) งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) และ (4) งานบริการขอหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่ผลิตอาหาร (พื้นที่ต่ำกว่า 200 ตารางเมตร) สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในภาพรวมทั้ง 4 ด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 91.26 โดยมี ผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 9 เมื่อพิจารณาจำแนกรายด้านพบว่า

1) งานบริการด้านไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ (งานด้านโยธา) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 90.95 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 9

2) งานบริการรับชำระภาษีป้าย (งานด้านรายได้หรือภาษี) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 91.79 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 9

3) งานบริการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ (งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 91.05 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 9

4) งานบริการขอหนังสือรับรองการแจ้งจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่ผลิตอาหาร (พื้นที่ต่ำกว่า 200 ตารางเมตร) กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพอใจและพอใจมากคิดเป็นร้อยละ 91.28 โดยมีผลประเมินตามเกณฑ์เท่ากับ 9

5) ข้อเสนอแนะในแต่ละด้านสรุปได้ดังนี้

5.1) เสนอให้เทศบาลเมืองนครปฐม มีการเปลี่ยนหลอดทั้งหมดให้เป็นแบบ LED เพื่อให้เกิดความสว่างและปลอดภัย

5.2) เสนอให้เทศบาลเมืองนครปฐมจัดทำช่องทางการชำระภาษีเพิ่มเติมทางออนไลน์

5.3) เสนอให้เทศบาลเมืองนครปฐมมีช่องทางอื่นๆ อย่างการลงพื้นที่กรณีที่ไม่สะดวกสำหรับบางรายที่ต้องไปถึงตู้ ATM

5.4) เสนอให้เทศบาลเมืองนครปฐมแจกแจงรายละเอียดขั้นตอนในการขอเอกสารรับรองสำหรับขนาดพื้นที่ต่ำกว่า 200 ตารางเมตร เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการยื่นขอที่รวดเร็ว

คณะวิทยาศาสตร์ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา (2564) สํารวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงษ์ อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน กิจกรรม/โครงการ และภารกิจ งานในด้านการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านช่องทางการให้บริการ และเพื่อศึกษาปัญหาการให้บริการ ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไข ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงษ์ อำเภอนาทอง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2564 ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.13 ($\bar{X}=4.76$, $S.D.=0.55$) (ตามเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดของกระทรวงมหาดไทย ระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ได้ 10 คะแนน)

สำหรับผลการศึกษาความพึงพอใจในโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงษ์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ. 2564 พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.73 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.52)

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงษ์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีประจำปี 2564 จากการวิเคราะห์แบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการประเมินภารกิจทั้งหมด 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) ภารกิจงานด้านสวัสดิการ การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ 2) ภารกิจงานด้านสาธารณสุข การจัดเก็บขยะมูลฝอย 3) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง 4) ภารกิจงานด้านบริการ การจดทะเบียนพาณิชย์ และ 5) ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตใช้น้ำประปา

และการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัดและโครงการดีเด่นทั้งหมด 2 โครงการ ได้แก่ 1) โครงการป้องกันและระงับอัคคีภัยในครัวเรือน และชุมชน และ 2) โครงการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ/ทุพพลภาพ กิจกรรมสร้างรายได้ให้กับผู้พิการ/ผู้ดูแลผู้พิการในชุมชน

โดยการประเมินในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ และการประเมินโครงการที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์จังหวัด และโครงการดีเด่นในด้านการประชาสัมพันธ์โครงการแก่ชุมชน ด้านการปฏิบัติงานของสำนักงานและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พร้อมทั้งสำรวจข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2564

เมื่อพิจารณาตามภารกิจพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ ภารกิจงานด้านบริการ การจดทะเบียนพาณิชย์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.03 ($\bar{X}=4.80$, S.D.=0.50) อันดับที่สอง คือ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตใช้น้ำประปา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.38 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.54) อันดับที่สาม คือ ภารกิจงานด้านสวัสดิการ การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 ($\bar{X}=4.77$, S.D.=0.56) อันดับที่สุด คือ ภารกิจงานด้านสาธารณสุข การจัดเก็บขยะมูลฝอย มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.82 ($\bar{X}=4.74$, S.D.=0.56) อันดับ

สุดท้าย คือ ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.08 ($\bar{X}=4.70$, S.D.=0.61)

เมื่อพิจารณาแต่ละโครงการพบว่า ความพึงพอใจในโครงการของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากที่สุดเป็นอันดับแรกคือ โครงการส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ/ทุพพลภาพ กิจกรรมสร้างรายได้ให้กับผู้พิการ/ผู้ดูแลผู้พิการในชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.81 ($\bar{X}=4.79$, S.D.=0.50) และรองลงมาอันดับที่สอง คือ โครงการป้องกันและระงับอัคคีภัยในครัวเรือนและชุมชน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.64 ($\bar{X}=4.78$, S.D.=0.54)

ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการและความคิดเห็นอื่นๆ ในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงษ์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี
ข้อเสนอแนะที่พึงพอใจ

1. ภารกิจงานด้านสวัสดิการ การรับขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม

2. ภารกิจงานด้านสาธารณสุข การจัดเก็บขยะมูลฝอย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การแสดงขั้นตอนการให้บริการชัดเจน สะดวกและเข้าถึงง่าย ด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ

3. ภารกิจงานด้านโยธา การขออนุญาตก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมกับการบริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอและเหมาะสมแก่ผู้รับบริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่น

ในการปฏิบัติงาน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ยุติธรรม

4. การปฏิบัติงานด้านบริการ การจดทะเบียนพาณิชย์ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางในการให้บริการมีเพียงพอต่อประชาชน ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระยะเวลาการให้บริการ เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัย สำหรับให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่น ในการปฏิบัติงาน

5. การปฏิบัติงานด้านโยธา การขออนุญาตใช้น้ำประปาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสยุติธรรม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ทันสมัยสำหรับให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีช่องทางการติดต่อให้บริการที่สะดวกและรวดเร็ว

มหาวิทยาลัยเนชั่น (2559) ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่พริก มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่พริก และศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่ม ตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง โดยทำการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบด้วยด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านช่องทางการให้บริการต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก 4 ภาระงาน ประกอบด้วยการบริการสนับสนุน น้ำเพื่อบริโภค การเบิกจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ การบริการป้องกันและระงับโรคติดต่อ โรคไข้เลือดออก และการบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ ผลวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการในภารกิจด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ย 4.28 หรือร้อยละ 85.6 โดยมีระดับคะแนน ความพึงพอใจมากที่สุดคือ การเบิก-จ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ พิการ ผู้ป่วยเอดส์ รองลงมาคือ การบริการ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ โรคไข้เลือดออก เมื่อพิจารณามิติการให้บริการพบว่า สิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการให้บริการ มีระดับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุดเท่ากัน

ข้อเสนอแนะพบว่า จากผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในเขตองค์การบริหาร ส่วนตำบลแม่พริก มีข้อเสนอแนะสำหรับการดำเนินการ ดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริกมีศักยภาพสูงในการบริการประชาชน ดังนั้นควรรักษา ระดับการบริการให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจ ให้ประชาชนผู้รับบริการและที่สำคัญควรพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรส่งเสริมและพัฒนางานบริการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ โดยควรเพิ่มจุดติดตั้ง โคม ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ เช่น ตามถนนสายหลัก บริเวณทางแยกจากถนนสายหลัก และถนนสายรอง ที่แยกจากถนนสายหลักรวมถึงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในเรื่องการซ่อมแซมแก้ไขไฟฟ้าแสงสว่าง ให้มีความรวดเร็ว ฉับไว มีเครื่องมืออุปกรณ์เครื่องใช้อย่างพอเพียง เช่น โคมไฟ หลอดไฟ บันได รถยนต์ ฯลฯ

นอกจากนี้ยังมีผู้รับบริการบางส่วนได้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ดังนี้

1. เนื่องด้วยงบประมาณที่มีจำกัด และพื้นที่การให้บริการค่อนข้างกระจายทำให้การจัดสรร งบประมาณสำหรับกิจกรรม/โครงการอาจไม่ครอบคลุมตามความต้องการของประชาชนได้ทุกพื้นที่
2. การให้บริการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าสาธารณะบางหมู่บ้านล่าช้ามาก อย่างไรก็ตาม บางหมู่บ้านที่เข้มแข็งก็สามารถบริหารจัดการตนเองได้

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2564) ได้สำรวจความพึงพอใจ ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะ แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ และวิเคราะห์ ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล สะบ้าย้อยกับปัจจัยผลกดันการบริการสาธารณะ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล สะบ้าย้อยในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.62 (S.D. = 1.84) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 8.73 (S.D. = 1.81)

รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.61 (S.D. = 1.94) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.59 (S.D. = 1.96) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเท่ากับ 8.55 (S.D. = 1.81) เมื่อพิจารณาแต่ละงานบริการสาธารณะ พบว่า งานบริการรับชำระภาษี มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 9.07 (S.D. = 1.38) รองลงมา คือ งานจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.72 (S.D. = 1.48) งานปฏิบัติการ SAVE SABAYOI สู้ภัยโควิด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.43 (S.D. = 2.08) และงานดูแลทำความสะอาดที่สาธารณะต่าง ๆ ในเขตเทศบาลตำบลสะบ้าย้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.26 (S.D. = 2.19) แนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ ได้แก่ การมุ่งสื่อสารและประชาสัมพันธ์งานบริการสาธารณะ การพัฒนาคุณภาพบริการให้ตอบสนองต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ และการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของผู้รับบริการ และผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์พบว่า ปัจจัยผลักดันบริการสาธารณะ ประกอบด้วย การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร คุณภาพบริการ และการมีส่วนร่วมในงานบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสะบ้าย้อยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. (2562). การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ทั่วไปเพื่อการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลเตี๊ยะ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร รวมทั้งทราบถึงข้อเสนอแนะที่ควรปรับปรุงการให้บริการ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเรือ โดยมีประเด็นการ สสำรวจความพึงพอใจอยู่ 5 ประเด็น คือ ด้านความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ และด้านคุณภาพการให้บริการและได้เสนองานบริการสาธารณะให้ทำการสำรวจ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านรายได้หรือภาษี (3) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (4) งานด้านสาธารณสุข ซึ่งประชากรที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัย อยู่ในเขตเทศบาลตำบลฟ้าหยาด และมารับบริการ จำนวน 11,631คน กลุ่มตัวอย่างในการสำรวจใน ครั้งนี้ จำนวน 400 คน จากการศึกษาพบว่า ประชาชนผู้ใช้บริการเทศบาลตำบลเตี๊ยะ มีความพึงพอใจต่อการได้รับบริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.557 คิดเป็นร้อยละ 91.14 และผลการประเมินการให้บริการตามเกณฑ์เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อแยกการสำรวจการบริการตามภารกิจผู้ให้บริการ ดังนี้ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเตี๊ยะ อำเภอมือง จังหวัดยโสธร โดยแยกตามประเด็นความพึงพอใจ 5 ประเด็น ดังนี้ 1. ประเด็นด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.573 คิดเป็นร้อยละ 91.45 2. ประเด็นด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.510 คิดเป็นร้อยละ 90.20 3. ประเด็น

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.543 คิดเป็นร้อยละ 90.80
 4. ประเด็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจที่ระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.568 คิดเป็นร้อยละ 91.36
 5. ประเด็นด้านคุณภาพการให้บริการ มีความพึงพอใจ ที่ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.593 คิดเป็นร้อยละ 91.86

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สมมติฐานการวิจัย

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

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

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. ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ 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 6 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
รวม	382,656	1,477

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) ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 3) ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และ 4) ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แต่ละชุดประกอบด้วย ส่วนต่างๆ 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 อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

โดยรายละเอียดประเด็นคำถามของแบบสอบถามแต่ละชุดทั้ง 4 ชุด จะแตกต่างกันไปตามประเภทของกลุ่มที่รับบริการที่ทำการเก็บข้อมูล

2. แบบสัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline Interview) ใช้สัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล ได้แก่ ความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการของเทศบาล เช่น ในเรื่องความสะดวกสบาย การบริการของเจ้าหน้าที่ อัตราค่าบริการ เป็นต้น ข้อดี ข้อเสีย ปัญหา อุปสรรคในการรับบริการ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงการบริการของเทศบาล

เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและแนวทางการพัฒนาการบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยจัดบันทึก โดยมีอุปกรณ์ช่วย ได้แก่ สมุดจดบันทึกและเทปบันทึกเสียง

3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-Participant Observation) ผู้วิจัยลงศึกษาในพื้นที่เพื่อสังเกตการดำเนินงานและบริบทของการให้บริการในแต่ละด้าน

งานความต้องการและความคาดหวัง

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วน

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

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวัง

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีข้อมูลหลายส่วนที่ต้องทำการเก็บรวบรวมข้อมูลมาประกอบกัน เพื่อให้ครอบคลุมตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย คณะวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. การศึกษาเอกสาร (Documentary) เป็นการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารเกี่ยวกับประเด็นที่เกี่ยวข้องกับงานการศึกษาวิจัยในครั้งนี้
2. อบรมผู้ช่วยนักวิจัยเกี่ยวกับการเก็บรวบรวมข้อมูล มารยาทและจริยธรรมในการเก็บข้อมูลภาคสนาม เพื่อให้ทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน และสามารถปฏิบัติงานได้ในแนวทางเดียวกัน

3. ประสานงานเทศบาลนครปากเกร็ดเพื่อขออนุญาตลงพื้นที่เก็บข้อมูล (นายกเทศมนตรี นครปากเกร็ด) รวมทั้งชี้แจงทำความเข้าใจรายละเอียดในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

4. คณะวิจัยลงเก็บข้อมูล มีวิธีการเก็บรวบรวม แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 การเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บ ข้อมูล ณ เทศบาลนครปากเกร็ด โดยแบ่งคณะวิจัยออกเป็น 4 กลุ่ม แต่ละกลุ่มจะรับผิดชอบเก็บ ข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างผู้เข้ารับบริการด้านต่างๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ด

1) ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 242 คน

2) ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 จำนวน 108 คน

3) ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ จำนวน 400 คน

4) ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 327 คน

5) ผู้รับบริการจาก 9 ส่วนงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 400 คน

ในการเก็บข้อมูลผู้วิจัยจะแจกแบบสอบถามให้ผู้รับบริการตอบแบบสอบถามด้วย ตนเองโดยช่วยอธิบายรายละเอียดประเด็นคำถามต่างๆ ให้แก่ผู้ตอบแบบสอบถามให้เข้าใจ ยกเว้น ในกรณีที่ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถทำแบบสอบถามได้ด้วยตนเอง ผู้วิจัยจะเป็นคนอ่านและ อธิบายประเด็นคำถามให้ตอบและกรอกแบบสอบถามให้ เมื่อเก็บข้อมูลได้ครบตามจำนวนกลุ่ม ตัวอย่างที่ต้องการแล้วมอบหมายให้หัวหน้ากลุ่มตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูลที่ได้ก่อน นำไปวิเคราะห์ผลต่อไป

4.2 การเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth Interview) ผู้วิจัยจะทำการ สัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline Interview) กับผู้รับบริการของแต่ละงานที่ สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาการ ให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

4.3 นำข้อมูลมารวบรวมเพื่อวิเคราะห์ประมวผล และสรุป ตามวัตถุประสงค์ของ งานวิจัย

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 ข้อเสนอแนะแนวทางและวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 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 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

3. ความต้องการและความคาดหวัง ผู้วิจัยวัดด้วยมาตรวัดประมาณค่ามี 5 ระดับ โดยกำหนดร้อยละของระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยมีเกณฑ์การวัดและให้ความหมายของค่าเฉลี่ยระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการรายข้อ โดยแบ่งเป็น 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 ในพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีโครงสร้างการบริหารจัดการ และประเภทการให้บริการด้านต่างๆ ลักษณะเดียวกันกับเทศบาลนครปากเกร็ด โดยเก็บข้อมูลกับกลุ่มต่างๆ กลุ่มละ 20 ชุด

จากนั้นนำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (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 นำข้อมูลที่ได้อมาวิเคราะห์เนื้อหาสรุปประเด็น และอธิบายผลการศึกษาแบบเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด มีดังนี้

1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์
3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ
5. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
6. ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษามีรายละเอียด ดังนี้

1. ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

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

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจเป็นรายด้าน 4 ด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.95รองลงมาคือ

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 7)

ตารางที่ 7 สรุปความพึงพอใจของงานบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลใน 4 ด้าน

(n=1,077)

ประเภทงานบริการ	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวมความพึงพอใจ
1. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	96.20 (5 คะแนน)	94.20 (5 คะแนน)	96.80 (5 คะแนน)	93.20 (5 คะแนน)	95.10 (5 คะแนน)
2. การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566	93.60 (5 คะแนน)	94.60 (5 คะแนน)	96.20 (5 คะแนน)	96.60 (5 คะแนน)	95.25 (5 คะแนน)
3. การให้บริการบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	95.40 (5 คะแนน)	94.80 (5 คะแนน)	97.40 (5 คะแนน)	96.80 (5 คะแนน)	96.10 (5 คะแนน)
4. มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	96.20 (5 คะแนน)	95.60 (5 คะแนน)	97.40 (5 คะแนน)	96.60 (5 คะแนน)	96.60 (5 คะแนน)
ภาพรวม	95.35 (5 คะแนน)	94.80 (5 คะแนน)	96.95 (5 คะแนน)	95.80 (5 คะแนน)	95.76 (5 คะแนน)

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด นำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ 1) ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล 2) การมาใช้บริการ 3) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ต่อการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ปัญหาและข้อเสนอแนะ 6) การทดสอบสมมติฐาน และ 7) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำบลที่พักอาศัย และที่ตั้งสถานประกอบการ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.40 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.60 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 35.12 ปี โดยมีอายุระหว่าง 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาคือ อายุ 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.40 และอายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.90 (ตารางที่ 8)

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามเพศและอายุ

(n=242)

เพศและอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	108	44.60
หญิง	134	55.40
รวม	242	100.00
อายุ (ปี)		
20 - 35 ปี	142	58.70
36 - 50 ปี	93	38.40
61 ปีขึ้นไป	7	2.90
รวม	242	100.00

อายุต่ำสุด 20 ปี อายุสูงสุด 78 ปี อายุเฉลี่ย 35.12 ปี

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.80 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.10 (ตารางที่ 9)

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=242)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้จบการศึกษา	1	0.40
ประถมศึกษา	2	0.80
มัธยมศึกษา	22	9.10
ปวช./ปวส.	43	17.80
ปริญญาตรีและสูงกว่า	174	71.90
รวม	242	100.00

1.3 ที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาอยู่ในตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 27.30 และตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 21.10 (ตารางที่ 10)

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=242)

ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำบลปากเกร็ด	51	21.10
ตำบลบางพูด	69	28.50
ตำบลบ้านใหม่	66	27.30
ตำบลบางตลาด	30	12.40
ตำบลคลองเกลือ	14	5.80
นอกเขตเทศบาลฯ (กรุงเทพฯ นนทบุรี ปทุมธานี และอยุธยา)	12	5.00
รวม	242	100.00

1.4 ที่ตั้งสถานประกอบการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาอยู่ในตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 28.10 และตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 23.10 (ตารางที่ 11)

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามที่ตั้งสถานประกอบการ

(n=242)

ที่ตั้งสถานประกอบการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำบลปากเกร็ด	56	23.10
ตำบลบางพูด	72	29.80
ตำบลบ้านใหม่	68	28.10
ตำบลบางตลาด	31	12.80
ตำบลคลองเกลือ	15	6.20
รวม	242	100.00

ส่วนที่ 2 การมารับบริการผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 จำนวนครั้งที่มารับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมาคือ มารับบริการ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.20 และมารับบริการ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.50 (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

(n=242)

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	162	66.90
2 ครั้ง	73	30.20
3 ครั้ง	6	2.50
4 ครั้ง	1	0.40
รวม	242	100.00

2.2 ระยะเวลาที่รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ ระหว่าง 10 - 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ 21 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 14.50 และ 31 - 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 4.10 (ตารางที่ 13)

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระยะเวลาที่มารับบริการ

(n=242)

ระยะเวลาที่ใช้บริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
10 - 20 นาที	197	81.40
21 - 30 นาที	35	14.50
31 - 60 นาที	10	4.10
รวม	242	100.00

2.3 ประเภทการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประเภท จดทะเบียนพาณิชย์ (จัดตั้งใหม่) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 20.20 และจดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ คิดเป็นร้อยละ 12.00 (ตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามประเภทการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์

(n=242)

ประเภทขอผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>จดทะเบียนพาณิชย์ (จัดตั้งใหม่)</u>		
ไม่เคยรับบริการ	13	5.40
เคยรับบริการ	229	94.60
รวม	242	100.00

ตารางที่ 14 (ต่อ)

(n=242)

ประเภทของผู้รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์</u>		
ไม่เคยรับบริการ	193	79.80
เคยรับบริการ	49	20.20
รวม	242	100.00
<u>จดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ</u>		
ไม่เคยรับบริการ	213	88.00
เคยรับบริการ	29	12.00
รวม	242	100.00
<u>ขอให้ออกใบแทนใบทะเบียนพาณิชย์</u>		
ไม่เคยรับบริการ	239	99.60
เคยรับบริการ	3	0.40
รวม	242	100.00
<u>ขอตรวจดูเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์</u>		
ไม่เคยรับบริการ	241	99.60
เคยรับบริการ	1	0.40
รวม	242	100.00
<u>ขอคัดสำเนาและรับรองเอกสารเกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์</u>		
ไม่เคยรับบริการ	242	100.00
เคยรับบริการ	0	0.00
รวม	242	100.00

2.4 ประเภทของกิจการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มีประเภทกิจการเป็นร้านขายสินค้า คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือ ร้านขายอาหาร คิดเป็นร้อยละ 27.30 และร้านให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.40 (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของการมารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามประเภทกิจการ

(n=242)		
ประเภทของการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ร้านขายสินค้า	141	58.30
ร้านขายสินค้าออนไลน์	17	7.00
ร้านขายอาหาร	66	27.30
ร้านให้บริการ	18	7.40
รวม	242	100.00

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์จากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 64.40 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 37.60 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 21.90 และได้รับข่าวสารจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 21.10 (ตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล

(n=242)

สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล	91	37.60
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล	151	64.40
รวม	242	100.00
<u>เจ้าหน้าที่ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	189	78.10
เคยได้รับข่าวสาร	53	21.90
รวม	242	100.00
<u>เพื่อน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	191	78.90
เคยได้รับข่าวสาร	51	21.10
รวม	242	100.00
<u>ครอบครัว/ญาติ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	158	65.30
เคยได้รับข่าวสาร	84	34.70
รวม	242	100.00
<u>เพื่อนบ้าน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	242	100.00
เคยได้รับข่าวสาร	0	0.00
รวม	242	100.00
<u>ผู้นำชุมชน/กรรมการชุมชน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	240	99.20
เคยได้รับข่าวสาร	2	0.80
รวม	242	100.00

ตารางที่ 16 (ต่อ)

(n=242)		
สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>อื่นๆ (ทนายความ)</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	241	99.60
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.40
รวม	242	100.00

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.90 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 54.10 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ โดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของเทศบาล และสื่ออื่นๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ภูเก็ต เพชบุรี ยูทูบ คิดเป็นร้อยละ 22.70 เท่ากัน รองลงมาคือ ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 7.40 และได้รับข่าวสารจากแผ่นพับของเทศบาล/คู่มือ คิดเป็นร้อยละ 5.00 (ตารางที่ 17)

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

(n=242)		
สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	131	54.10
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	111	45.90
รวม	242	100.00
<u>เว็บไซต์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	187	77.30
เคยได้รับข่าวสาร	55	22.70
รวม	242	100.00

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n=242)

สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>โปสเตอร์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	237	97.90
เคยได้รับข่าวสาร	5	2.10
รวม	242	100.00
<u>แผ่นพับของเทศบาล/คู่มือ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	230	95.00
เคยได้รับข่าวสาร	12	5.00
รวม	242	100.00
<u>ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	224	92.60
เคยได้รับข่าวสาร	18	7.40
รวม	242	100.00
<u>รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	241	99.60
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.40
รวม	242	100.00
<u>การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	241	99.60
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.40
รวม	242	100.00
<u>จอประชาสัมพันธ์ LED</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	241	99.60
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.40
รวม	242	100.0

ตารางที่ 17 (ต่อ)

(n=242)		
สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>อื่นๆ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	187	77.30
เคยได้รับข่าวสาร (อินเทอร์เน็ต, ภูเก็ต เฟสบุ๊กส์ ยูทูบ)	55	22.70
รวม	242	100.00

3.2 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.68 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 15 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.20 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 19.80 (ตารางที่ 18)

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

(n=242)		
ระดับการรับรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (0 - 5.00 คะแนน)	48	19.80
ปานกลาง (6.00 - 10.00 คะแนน)	75	31.00
มาก (11.00 - 15.00 คะแนน)	119	49.20
รวม	242	100.0

คะแนนต่ำสุด 1 คะแนน สูงสุด 15 คะแนน $\bar{x} = 9.68$ S.D. = 4.294

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานคลัง เทศบาลนครปากเกร็ด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.96 รองลงมาคือรับรู้ว่าคุณภาพการพาณิชย์ของท่านต้องจดทะเบียนพาณิชย์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94 และรับรู้ว่าการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.86 (ตารางที่ 19)

ตารางที่ 19 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

(n=242)					
การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับการรับรู้
1. ท่านรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานคลัง เทศบาลนครปากเกร็ด	233 (96.30)	9 3.70	.96	.190	มาก
2. ท่านรับรู้ว่าคุณภาพการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์โดยไม่หยุดพักกลางวัน	129 (53.30)	113 (46.70)	.53	.500	ปานกลาง
3. ท่านรับรู้ว่าคุณภาพการพาณิชย์ของท่านต้องจดทะเบียนพาณิชย์	228 (94.20)	14 (5.80)	.94	.234	มาก
4. ท่านรับรู้ถึงขั้นตอนการขอจดทะเบียนพาณิชย์เป็นอย่างดี	126 (52.10)	116 (47.90)	.52	.501	ปานกลาง
5. ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถเข้าถึงข้อมูล (ดาวน์โหลด) คู่มือจดทะเบียนพาณิชย์ ผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาลนครปากเกร็ดได้	132 (54.50)	110 (45.50)	.55	.499	ปานกลาง
6. ท่านรับรู้ว่าคุณภาพของเอกสารที่ต้องเตรียมเพื่อประกอบการยื่นขอจดทะเบียนพาณิชย์	168 (69.40)	74 (30.60)	.69	.462	มาก
7. ท่านรับรู้ว่าคุณภาพการจดทะเบียนพาณิชย์ประเภทตั้งใหม่ ต้องดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่เริ่มกิจการ	202 (83.50)	40 (16.50)	.83	.372	มาก
8. ท่านรับรู้ว่าคุณภาพการจดทะเบียนแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการจดทะเบียนพาณิชย์ ต้องดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วัน นับจากวันที่มีการเปลี่ยนแปลงรายการที่จดทะเบียนพาณิชย์เดิม	139 (57.40)	103 (42.60)	.57	.495	ปานกลาง

ตารางที่ 19 (ต่อ)

						(n=242)
การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับการรับรู้	
9. ท่านรับรู้ว่าการจดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ (เลิกกิจการ) ต้องดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันเลิกประกอบพาณิชย์กิจ	132 (54.50)	110 (45.50)	.55	.499	ปานกลาง	
10. ท่านรู้ว่าถ้าใบทะเบียนพาณิชย์สูญหาย ท่านต้องยื่นคำขอรับใบแทนทะเบียนพาณิชย์ภายใน 30 วันนับจากวันสูญหาย	140 (57.90)	102 (42.10)	.58	.495	ปานกลาง	
11. ท่านรู้ว่าการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม	209 (86.40)	33 (13.60)	.86	.344	มาก	
12. ท่านรู้เกี่ยวกับบทกำหนดโทษในกรณีไม่ขอจดทะเบียนพาณิชย์ ปรับไม่เกิน 2,000 บาท และต้องเสียค่าปรับต่อเนื่องวันละไม่เกิน 100 บาท จนกว่าจะดำเนินการขอจดทะเบียนพาณิชย์ให้เรียบร้อย	122 (50.40)	120 (49.60)	.50	.501	ปานกลาง	
13. ท่านรู้เกี่ยวกับบทกำหนดโทษในกรณีไม่ดำเนินการขอใบแทนทะเบียนพาณิชย์ ปรับไม่เกิน 200 บาท และต้องเสียค่าปรับต่อเนื่องวันละไม่เกิน 20 บาท จนกว่าจะดำเนินการขอใบแทนทะเบียนพาณิชย์ให้เรียบร้อย	112 (46.30)	130 (53.70)	.46	.500	ปานกลาง	
14. ท่านรู้เกี่ยวกับบทกำหนดโทษในกรณีฝ่าฝืนประกอบพาณิชย์กิจต่อ ทั้งที่ถูกสั่งถอนใบทะเบียนพาณิชย์แล้ว ปรับไม่เกิน 1,000 บาท หรือจำคุกไม่เกิน 1 ปี หรือทั้งจำทั้งปรับ	112 (46.30)	130 (53.70)	.46	.500	ปานกลาง	
15. ท่านรู้การกำหนดโทษของการแจ้งรายการเท็จ หรือไม่มาให้ นายทะเบียนสอบสวน ไม่ยอมให้ถ้อยคำ หรือไม่ยอมให้ นายทะเบียนเข้าไปตรวจสอบ	159 (65.70)	83 (34.30)	.66	.476	ปานกลาง	
รวม			.64	.438	ปานกลาง	

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในช่วงร้อยละ 93.20 – 96.80 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20 (ตารางที่ 20)

ตารางที่ 20 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
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.76	.421	95.10	5

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็น

ที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทศบาลสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม (ใช้เวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 60 นาที) และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เท่ากัน และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ตารางที่ 21)

ตารางที่ 21 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(n=242)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. ขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบ ที่ชัดเจน	201 (83.10)	41 (16.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.376	มาก ที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความ เหมาะสมกับรูปแบบของงาน(ไม่ มาก/ไม่น้อยเกินไป)	189 (78.10)	53 (21.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78	.414	มาก ที่สุด
3. ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่ เริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความ เหมาะสม (ใช้เวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 60 นาที)	211 (87.20)	31 (12.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.335	มาก ที่สุด
4. มีการให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง ของผู้รับบริการ	210 (86.80)	32 (13.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.339	มาก ที่สุด
5. แบบฟอร์มที่ให้ผู้รับบริการกรอก รายละเอียดยื่นแบบแสดง รายการมีความชัดเจนและไม่ ยุ่งยาก	174 (71.90)	66 (27.30)	2 (0.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71	.472	มาก ที่สุด

ตารางที่ 21 (ต่อ)

(n=242)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึง พอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
6. เอกสาร หลักฐานที่ใช้ ประกอบการจดทะเบียนพาณิชย์ มีความเหมาะสม	174 (71.90)	63 (26.00)	5 (2.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	.503	มากที่สุด
7. เทศบาลสามารถให้บริการแบบ เบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	217 (89.70)	25 (10.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.90	.305	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.81	.392	มากที่สุด

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก และช่องทางการให้บริการสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เท่ากัน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน และช่องทางการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เท่ากัน (ตารางที่ 22)

ตารางที่ 22 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ

(n=242)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านช่องทางการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก	187 (77.30)	55 (22.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77	.420	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการสามารถ ดำเนินการได้รวดเร็ว	187 (77.30)	55 (22.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77	.420	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ	177 (73.10)	65 (26.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73	.444	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการมีความ เหมาะสม	153 (63.20)	89 (36.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63	.483	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน	167 (69.00)	75 (31.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69	.463	มากที่สุด
6. ช่องทางการให้บริการตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการได้ อย่างครบถ้วน	166 (68.60)	76 (31.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69	.465	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.71	.449	มากที่สุด

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระจ่างหรือร้อน และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ตารางที่ 23)

ตารางที่ 23 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
จดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n=242)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย	227 (93.80)	15 (6.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.94	.242	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้ม แย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	208 (86.00)	34 (14.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.348	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่	211 (87.20)	31 (12.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.335	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและ ตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	200 (82.60)	42 (17.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.380	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่สามารถ แก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้น อย่างได้เหมาะสม	199 (82.20)	43 (17.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.383	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความ เข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ เป็นอย่างดี	196 (81.00)	46 (19.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.393	มากที่สุด
7. มีเจ้าหน้าที่ประจำพร้อม อำนวยความสะดวก เมื่อมี ผู้มายื่นขอจดทะเบียน พาณิชย์	195 (80.60)	47 (19.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.396	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่สามารถ ให้บริการตามระยะเวลาที่ ได้แจ้งไว้	194 (80.20)	48 (19.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.400	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.84	.364	มากที่สุด

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และสถานที่ตั้งจุดให้บริการ มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ตารางที่ 24)

ตารางที่ 24 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย	190 (78.50)	52 (21.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79	.412	มากที่สุด
2. สถานที่ตั้งจุดให้บริการ มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ	167 (69.00)	75 (31.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69	.463	มากที่สุด
3. เครื่องมือและอุปกรณ์ในการให้บริการมีความทันสมัย	153 (63.20)	89 (36.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63	.483	มากที่สุด
4. มีสถานที่สำหรับนั่งพักระหว่างรอรับบริการอย่างเพียงพอ	153 (63.20)	89 (36.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63	.483	มากที่สุด

(n=242)

ตารางที่ 24 (ต่อ)

(n=242)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความ บอกจุดรับบริการ/ ป้าย ประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน	170 (70.20)	71 (29.30)	1 (0.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	.469	มากที่สุด
6. มีสถานที่จอดรถเพียงพอ	138 (57.00)	100 (41.30)	4 (1.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.55	.530	มาก
7. มีการจัดเอกสารแบบฟอร์ม และตัวอย่างการกรอกข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวก อย่างเพียงพอ	160 (66.10)	80 (33.10)	2 (0.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65	.494	มากที่สุด
8. คู่มือการจดทะเบียนพาณิชย์ อธิบายชัดเจน เข้าใจง่าย	163 (67.40)	77 (31.80)	2 (0.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.67	.490	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.66	.478	มากที่สุด

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ตารางที่ 25 ปัญหาในการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ใช้เอกสารหลายอย่าง	7
- ที่จอดรถน้อย ไม่เพียงพอ	10
- ที่จอดรถใต้ทางด่วนเสียค่าบริการ	1
- สถานที่จอดรถเป็นโซนรถติด จอดรถยาก เดินไกล	2
- ที่นั่งรอน้อย	2
- จุดลงทะเบียนหาไม่เจอ ต้องถามรปภ. และประชาสัมพันธ์	2

ตารางที่ 25 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ที่จดทะเบียนไม่ตรงกับสาธารณสุขในเรื่องขายช่อดอก ทำให้เทศบาลออกให้แค่กิ่งชำ ต้นกล้า	1
- ต้องมาดำเนินการที่เทศบาล	2
- เขียนว่าห้องคลัง ไม่มีป้ายบอกว่าเป็นจุดจดทะเบียน	1
- เจ้าหน้าที่แนะนำไม่ละเอียด เช่น ร้านค้าออนไลน์ต้องทำอะไร	1
- ไม่รู้ขั้นตอน วิธีจดทะเบียน	2
- จ่ายค่าทำเนียมต้องจ่ายเงินสด โอนไม่ได้	1
- ต้องถ่ายเอกสาร ปรี้นรูปกิจการ เปลืองค่าใช้จ่าย	1
- ข้อมูลในเว็บมีไม่ครบ ทำให้เอาเอกสารไปไม่ครบ	1
- ต้องไป 2 รอบ เพราะต้องถ่ายรูปร้านออนไลน์ เอกสารไปไม่ครบ	4
- เพิ่มจุดบริการนอกจากเทศบาล	2
- อยากให้การจดทะเบียนแบบออนไลน์	8
- ควรมีป้ายบอกให้ชัดเจน	1
- อยากให้มีการแสกนจ่ายค่าธรรมเนียมได้	2
- อยากให้เพิ่มช่องทางการจดทะเบียน	1
- ไปช่วงเช้าคิวไม่เยอะเจ้าหน้าที่ดำเนินการให้อย่างรวดเร็ว	2
- น่าจะมีการเตือนให้ต่ออายุ	1
- อยากได้ความรู้เพิ่มเติมในเรื่องการจดทะเบียนการค้าขาย	1

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

1.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 26 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
จัดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศ

(n=242)

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	108	4.82	.195	.958	.339
	หญิง	134	4.80	.192		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ชาย	108	4.68	.281	-1.711	.088
	หญิง	134	4.74	.269		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	108	4.84	.179	-.126	.900
	หญิง	134	4.84	.189		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	108	4.65	.238	-.856	.393
	หญิง	134	4.68	.233		
6. ภาพรวม	ชาย	108	4.75	.124	-.923	.357
	หญิง	134	4.76	.124		

จากตารางที่ 26 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 27 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ
ให้บริการจัดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ

(n=242)

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	20-35 ปี	142	4.81	.180	1.565	.211
	36 - 50 ปี	93	4.79	.215		
	50 ปีขึ้นไป	7	4.92	.112		

ตารางที่ 27 (ต่อ)

(n=242)

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	30 ปีลงไป	142	4.71	.272	.432	.650
	31 - 40 ปี	93	4.71	.283		
	41 - 50 ปี	7	4.81	.262		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	30 ปีลงไป	142	4.83	.185	.544	.581
	31 - 40 ปี	93	4.86	.177		
	41 - 50 ปี	7	4.80	.269		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	30 ปีลงไป	142	4.65	.235	.917	.401
	31 - 40 ปี	93	4.69	.235		
	41 - 50 ปี	7	4.71	.257		
6. ภาพรวม	30 ปีลงไป	142	4.75	.119	.781	.459
	31 - 40 ปี	93	4.76	.131		
	41 - 50 ปี	7	4.81	.107		

จากตารางที่ 27 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง

1.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 28 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=242)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	มัธยมศึกษา	25	4.85	.179	3.752	.025*
	ปวช./ปวส.	43	4.74	.239		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	174	4.82	.180		

ตารางที่ 28 (ต่อ)

(n=242)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	มัธยมศึกษา	25	4.73	.239	1.980	.140
	ปวช./ปวส.	43	4.78	.216		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	174	4.69	.291		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มัธยมศึกษา	25	4.86	.206	.243	.784
	ปวช./ปวส.	43	4.83	.218		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	174	4.84	.172		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มัธยมศึกษา	25	4.67	.210	.013	.987
	ปวช./ปวส.	43	4.67	.237		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	174	4.66	.239		
6. ภาพรวม	มัธยมศึกษา	25	4.78	.128	.289	.750
	ปวช./ปวส.	43	4.75	.137		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	174	4.76	.120		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 28 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการ Scheffe' พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 29

ตารางที่ 29 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=242)

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับการศึกษา		
			(1)	(2)	(3)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ					
(1) มัธยมศึกษา	4.85	.179	-		
(2) ปวช./ปวส.	4.74	.239		-	*
(3)ปริญญาตรีและสูงกว่า	4.82	.180			-

จากตารางที่ 29 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรายคู่ โดยวิธีการ Scheffe' จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า (ค่าเฉลี่ย 4.82) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส. (ค่าเฉลี่ย 4.74)

1.5 ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 30 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=242)

ความพึงพอใจ	ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	51	4.76	.178	2.104	.066
	ต.บางพูด	69	4.80	.222		
	ต.บ้านใหม่	66	4.81	.176		
	ต.บางตลาด	30	4.90	.151		
	ต.คลองเกลือ	14	4.94	.230		
	อื่นๆ	12	4.79	.178		

ตารางที่ 30 (ต่อ)

(n=242)

ความพึงพอใจ	ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	51	4.71	.291	.456	.809
	ต.บางพูด	69	4.71	.277		
	ต.บ้านใหม่	66	4.69	.277		
	ต.บางตลาด	30	4.78	.220		
	ต.คลองเกลือ	14	4.71	.355		
	อื่นๆ	12	4.71	.247		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	51	4.80	.196	1.004	.416
	ต.บางพูด	69	4.86	.174		
	ต.บ้านใหม่	66	4.86	.185		
	ต.บางตลาด	30	4.86	.133		
	ต.คลองเกลือ	14	4.83	.206		
	อื่นๆ	12	4.78	.262		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต.ปากเกร็ด	51	4.66	.219	2.178	.057
	ต.บางพูด	69	4.65	.239		
	ต.บ้านใหม่	66	4.61	.274		
	ต.บางตลาด	30	4.75	.152		
	ต.คลองเกลือ	14	4.73	.195		
	อื่นๆ	12	4.73	.198		
6. ภาพรวม	ต.ปากเกร็ด	51	4.73	.103	2.427	.036*
	ต.บางพูด	69	4.76	.136		
	ต.บ้านใหม่	66	4.74	.133		
	ต.บางตลาด	30	4.83	.084		
	ต.คลองเกลือ	14	4.78	.125		
	อื่นๆ	12	4.75	.121		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 30 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มี

ตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 31

ตารางที่ 31 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=242)

ตำบลที่พักอาศัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ตำบลที่พักอาศัย					
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
ภาพรวม								
(1) ต.ปากเกร็ด	51	4.73	-		*	*		
(2) ต.บางพูด	69	4.76		-		*		
(3) ต.บ้านใหม่	66	4.74			-	*		
(4) ต.บางตลาด	30	4.83				-		
(5) ต.คลองเกลือ	14	4.78					-	
(6) อื่นๆ	12	4.75						-

จากตารางที่ 31 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.74) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.73)/ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.73) ตำบลบางพูด (ค่าเฉลี่ย 4.76) และตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.74)

1.6 ผู้รับบริการที่มีตำบลที่ตั้งสถานประกอบการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 32 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
จัดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่ตั้งสถาน
ประกอบการ

(n=242)

ความพึงพอใจ	ที่ตั้งสถานประกอบการ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	56	4.76	.164	1.789	.132
	ต.บางพูด	72	4.81	.224		
	ต.บ้านใหม่	68	4.81	.175		
	ต.บางตลาด	31	4.88	.180		
	ต.คลองเกลือ	15	4.83	.224		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	56	4.71	.279	.761	.551
	ต.บางพูด	72	4.70	.270		
	ต.บ้านใหม่	68	4.69	.275		
	ต.บางตลาด	31	4.79	.254		
	ต.คลองเกลือ	15	4.71	.342		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	56	4.79	.200	1.327	.261
	ต.บางพูด	72	4.85	.186		
	ต.บ้านใหม่	68	4.86	.183		
	ต.บางตลาด	31	4.87	.133		
	ต.คลองเกลือ	15	4.83	.199		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต.ปากเกร็ด	56	4.67	.217	3.634	.007**
	ต.บางพูด	72	4.65	.239		
	ต.บ้านใหม่	68	4.60	.272		
	ต.บางตลาด	31	4.78	.125		
	ต.คลองเกลือ	15	4.73	.190		
6. ภาพรวม	ต.ปากเกร็ด	56	4.74	.102	3.514	.008**
	ต.บางพูด	72	4.75	.134		
	ต.บ้านใหม่	68	4.74	.132		
	ต.บางตลาด	31	4.83	.094		
	ต.คลองเกลือ	15	4.78	.121		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 32 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่ตั้งสถานประกอบการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่ตั้งสถานประกอบการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการ Scheffe' พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 33

ตารางที่ 33 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ

(n=242)

ตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
(1) ต.ปากเกร็ด	4.67	.217	-				
(2) ต.บางพูด	4.65	.239		-			
(3) ต.บ้านใหม่	4.60	.272			-	*	
(4) ต.บางตลาด	4.78	.125				-	
(5) ต.คลองเกลือ	4.73	.190					-
ภาพรวม							
(1) ต.ปากเกร็ด	4.74	.102	-				*
(2) ต.บางพูด	4.75	.134		-			
(3) ต.บ้านใหม่	4.74	.132			-		*
(4) ต.บางตลาด	4.83	.094				-	
(5) ต.คลองเกลือ	4.78	.121					-

จากตารางที่ 33 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรายคู่ โดยวิธีการ Scheffe' จำแนกตามตำบลที่พำนักอาศัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.78) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงกว่าผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลปากเกร็ด และตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.74) เท่ากัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

2.1 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 34 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

(n=242)

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1 ครั้ง	162	4.81	.197	.720	.488
	2 ครั้ง	73	4.79	.192		
	3 ครั้งขึ้นไป	7	4.88	.098		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	1 ครั้ง	162	4.72	.268	1.221	.297
	2 ครั้ง	73	4.68	.299		
	3 ครั้งขึ้นไป	7	4.83	.136		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1 ครั้ง	162	4.84	.181	1.178	.310
	2 ครั้ง	73	4.84	.195		
	3 ครั้งขึ้นไป	7	4.95	.098		

ตารางที่ 34 (ต่อ)

(n=242)

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1 ครั้ง	162	4.67	.226	.635	.531
	2 ครั้ง	73	4.65	.241		
	3 ครั้งขึ้นไป	7	4.59	.380		
5. ภาพรวม	1 ครั้ง	162	4.77	.122	1.321	.269
	2 ครั้ง	73	4.74	.126		
	3 ครั้งขึ้นไป	7	4.81	.131		

จากตารางที่ 34 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 35 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาการมารับบริการ

(n=242)

ความพึงพอใจ	ระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	10 - 20 นาที	197	4.81	.194	.851	.428
	21 - 30 นาที	35	4.83	.175		
	31 - 60 นาที	10	4.74	.250		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	10 - 20 นาที	197	4.73	.277	.955	.386
	21 - 30 นาที	35	4.66	.254		
	31 - 60 นาที	10	4.67	.314		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	10 - 20 นาที	197	4.85	.178	1.225	.296
	21 - 30 นาที	35	4.83	.189		
	31 - 60 นาที	10	4.76	.272		

ตารางที่ 35 (ต่อ)

(n=242)

ความพึงพอใจ	ระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	10 - 20 นาที	197	4.66	.237	1.253	.287
	21 - 30 นาที	35	4.72	.221		
	31 - 60 นาที	10	4.61	.231		
5. ภาพรวม	10 - 20 นาที	197	4.76	.126	1.304	.273
	21 - 30 นาที	35	4.76	.106		
	31 - 60 นาที	10	4.70	.130		

จากตารางที่ 35 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 36 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

(n=242)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	น้อย (0 - 5)	48	4.82	.165	.393	.675
	ปานกลาง (6 - 10)	75	4.79	.242		
	มาก (11 - 15)	119	4.81	.169		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	น้อย (0 - 5)	48	4.72	.246	.311	.733
	ปานกลาง (6 - 10)	75	4.73	.257		
	มาก (11 - 15)	119	4.70	.299		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อย (0 - 5)	48	4.84	.207	.054	.947
	ปานกลาง (6 - 10)	75	4.84	.179		
	มาก (11 - 15)	119	4.85	.179		

ตารางที่ 36 (ต่อ)

(n=242)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อย (0 - 5)	48	4.66	.231	.128	.880
	ปานกลาง (6 - 10)	75	4.68	.235		
	มาก (11 - 15)	119	4.66	.239		
6. ภาพรวม	น้อย (0 - 5)	48	4.76	.106	.053	.948
	ปานกลาง (6 - 10)	75	4.76	.141		
	มาก (11 - 15)	119	4.76	.120		

จากตารางที่ 36 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 37)

ตารางที่ 37 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์				
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล					
- เพศ	x	x	x	x	x
- อายุ	x	x	x	x	x
- ระดับการศึกษา	*	x	x	x	x
- ที่พักอาศัย	x	x	x	x	*
- ที่ตั้งสถานประกอบการ	x	x	x	**	**
การมารับบริการ					
- จำนวนครั้งที่มารับบริการ	x	x	x	x	x
- ระยะเวลาที่มารับบริการ	*	x	x	x	x
การรับรู้ข่าวสาร	x	x	x	x	*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

x หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

ส่วนที่ 7 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

7.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการดี เนื่องจากเป็นระบบชัดเจนการให้บริการมีความเหมาะสมกับรูปแบบของงาน (ไม่มาก/ไม่น้อยเกินไป) ระยะเวลามีความเหมาะสม มีลำดับก่อนหลัง การกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ไม่ยุ่งยากและสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ดังนี้

“ขั้นตอนการให้บริการสะดวก รวดเร็ว เพราะเป็นแบบ One Stop Service แต่ต้องเตรียมเอกสารต่างๆ ไปให้ครบตามที่เทศบาลกำหนด ถ้าเอกสารครบแป็บเดียวก็เสร็จไม่ยุ่งยากค่ะ”

“ขั้นตอนสะดวกมาก เอกสารไม่ยุ่งยากเลย ของผมใช้เอกสารผู้ให้เช่า หนังสือสัญญา สำเนาทะเบียนบ้าน สำเนาบัตรประชาชน แค่นั้นเอง”

“ดีมากเลยคะ เขาทำเป็นระบบที่ชัดเจนดีอยู่แล้ว ใช้เวลาไม่นานเลยคะ เราเอาเอกสารมายื่น ก็ดำเนินการตามขั้นตอนของเขา วันนั้นแป็บเดียวก็เรียบร้อยรับใบอนุญาตได้เลยคะ One Stop Service ที่ดีมาก ๆ”

“ใช้ระยะเวลาในการจดทะเบียนไม่เกิน 15 นาที คิวไม่เยอะคะ รอไม่นานแล้วเขาก็มีการให้บริการตามลำดับคิว ก่อนหลัง มีความชัดเจนดี พึงพอใจดีคะ”

“ไปมา 2 – 3 ครั้ง ก็ไม่เคยต้องรอนานเลย ขั้นตอนเขารวดเร็วมาก หรืออาจจะเป็นเพราะเราไปตอนเช้า คิวไม่เยอะ คนก็ไม่เยอะก็ไม่รู้จะคะ ไปขั้นตอนเขาแป็บเดียวก็เสร็จแล้วคะ”

นอกจากนี้ผู้รับบริการยังเห็นว่าหลักฐานเอกสารต่างๆ แม้ว่าจะมีหลายอย่างแต่ก็มีความเหมาะสมกับงานบริการ และหากผู้รับบริการเตรียมเอกสารมาครบถ้วน ก็สามารถรับบริการได้อย่างรวดเร็ว ดังบทสัมภาษณ์ของรับบริการดังนี้

“เอกสารเขาหลายอย่างค่ะ แต่ก็เหมาะสมกับงานแหละค่ะ พี่ต้องไป 2 ครั้ง ครั้งแรกไปแบบเอกสารไม่ครบ เพราะเป็นการขายของออนไลน์ ซึ่งเรายังไม่มีหน้าร้าน เลยต้องกลับมาทำเว็บไซต์ร้านก่อน เพราะเราไม่รู้ข้อมูลว่าต้องใช้เอกสารอะไร ประกอบการจดทะเบียนบ้าง แต่พอเราเตรียมครบทุกอย่างก็รวดเร็วแหละค่ะ ก็พึงพอใจค่ะ”

“ผมจดครั้งเดียวแต่ไปมา 3 ครั้ง เราไม่เคยครั้งแรกก็เลยไปขอคำปรึกษา ก่อน เขาให้คำแนะนำดีนะ แต่เราก็พลาดในครั้งที่สองจะไปจดทะเบียนแต่เอาเอกสารไปไม่ครบอีก ต้องกลับมาจดใหม่ในครั้งที่สาม แต่ผมก็ไม่ได้มองว่ายุ่งยากหรอกเพราะเขามีขั้นตอนชัดเจน แล้วตอนให้บริการเขาก็ให้บริการรวดเร็วตามขั้นตอน ถ้าเราเตรียมทุกอย่างครบก็จะยิ่งเร็วมากขึ้น”

7.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าช่องทางให้บริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก สามารถดำเนินการได้อย่างเป็นระบบรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ดึงบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ดังนี้

“ช่องทางการให้บริการผมว่าก็มีความเหมาะสมนะ การไปยื่นที่เทศบาลไม่ได้ยุ่งยากอะไร เพราะมันเร็ว จำนวนผู้มาใช้บริการไม่ได้เยอะมาก ผมว่ามันก็ดีนะครับ”

“ช่องทางการให้บริการสะดวกดีครับ ไปช่วงใกล้ๆ จะเที่ยง เจ้าหน้าที่ก็ยังทำให้อยู่ เห็นว่าไม่มีพักช่วงกลางวันให้บริการตลอด ต่อให้เป็นช่องทางเดียว แต่บริการได้รวดเร็วก็ถือว่าดีครับ”

“ช่องทางการให้บริการมีช่องทางเดียวนะ แต่ก็ไม่ยุ่งยาก เพราะเราใช้วิธีการโทรไปสอบถามเบื้องต้นกับทางเจ้าหน้าที่ก่อน แล้วก็อ่านคู่มือวิธีการมา เตรียมทุกอย่างมาครบ ก็ไม่มีปัญหาอะไร ช่องทางการจดทะเบียนระบบดีอยู่แล้วค่ะ”

“การไปยื่นที่เทศบาลก็โอเคเลย สะดวก จดเสร็จได้เอกสารกลับมาเลยไม่ต้องรอเค้าส่งมาให้หรืออะไร เทศบาลมีทุกอย่างครบถ้วน ทำงานเป็นระบบ”

“ไปยื่นเอกสารที่เทศบาลก็สะดวกดีค่ะ เพราะไปถึงก็ใช้เวลาไม่นาน การทำงานเป็นระบบ มีความชัดเจน แอปเดียวก็เสร็จแล้วค่ะ ไม่ได้ติดขัดอะไรเรื่อง ช่องทางการให้บริการค่ะ”

อย่างไรก็ตามยังมีผู้รับบริการบางส่วนที่เห็นว่าควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ดังนี้

“การไปยื่นที่เทศบาลก็ไม่มีปัญหาอะไร แต่ก็อยากให้มีการเพิ่มเติมใน ช่องทางอื่นๆ เพิ่มเติมด้วย เช่น ทางเว็บไซต์ จะช่วยให้เราสะดวกกว่านี้ค่ะ”

“เราทำร้านเวลาไม่ได้เยอะมาก รุ่นนี้เคยวันไปเทศบาลไม่ได้ใช้เวลาเยอะ แต่ มันก็เสียเวลาขับรถไป ถ้ามันมีแบบออนไลน์มันก็จบ เราทำได้เองที่บ้าน พี่ว่ามันจะดี มากๆทำได้”

“มันยากตรงเราต้องเดินทางไปจุดที่เทศบาล น่าจะมีช่องทางออนไลน์ เพิ่มเติม จะช่วยอำนวยความสะดวกให้เรามากขึ้น อย่างน้อยก็ไม่ต้องไปรถติดอยู่ที่ หน้าเทศบาลนานสองนาน”

“ถ้ามีบริการแบบออนไลน์ด้วยน่าจะดีนะ เอาแบบทำเองได้ที่บ้าน ยื่นผ่าน ระบบได้ จะได้ไม่เสียเวลามาที่เทศบาล เหมาะสมกับยุคสมัยมากกว่า เทศบาลเองก็ จะได้เก็บเอกสารในระบบฐานข้อมูล”

7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และผู้รับบริการก็มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการงานจดทะเบียนพาณิชย์ในระดับมาก เนื่องจาก เห็นว่าเจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย พูดจาดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ ดังบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็วมาก ทำไม่ถึง 20 นาที ก็เสร็จแล้ว เรามี
อัธยาศัยดี บริการดีมาก แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พูดจาดี ตอบข้อซักถามได้ดี”

“เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก รู้สึกว่ามีความกระตือรือร้นในการทำงาน”
พูดจาดีค่ะ เขาเต็มใจให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสตลอดไม่ว่าไมโทหรือพูดไม่ได้ใส่เลยคะ”

“เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำดีมากครับ ผมขายลูกชิ้นกับหมาล่า ตอนแรกนึกว่า
ต้องจดทะเบียนพาณิชย์ 2 ใบ แต่เจ้าหน้าที่แนะนำให้จดทะเบียนเดียว คือ ธุรกิจอาหาร
แปรรูปไปเลย ผมพอใจมากครับ”

“เจ้าหน้าที่ให้บริการดีทุกคนเลยคะ ตั้งแต่ประชาสัมพันธ์ จนขึ้นมาถึง
เจ้าหน้าที่ที่จดทะเบียน อธิบายดีมาก ลงทะเบียนเสร็จใช้เวลาแปบเดียว ก็ได้
ใบอนุญาตแล้วคะ”

“เจ้าหน้าที่ผมขอชมเลยครับ ให้บริการดีมาก รวดเร็ว เยี่ยมเลยครับ
ตั้งแต่ก่อนไปจดทะเบียน ผมโทรสอบถามขั้นตอน วิธีการกับทางเจ้าหน้าที่ก่อน
ทางเจ้าหน้าที่ก็ให้คำแนะนำเป็นอย่างดีนะคะ”

“ส่วนหนึ่งที่พึงพอใจเจ้าหน้าที่ เพราะเขาช่วยอำนวยความสะดวก มีการให้
การบริการเป็นอย่างดีคะ เขาให้บริการดีมาก เวลาเราสอบถามข้อมูลก็ได้รับ
ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี”

“เจ้าหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งเลยที่ทำให้การบริการเป็นที่น่าพอใจ เพราะเขาตั้งใจ
กระตือรือร้นที่จะทำให้ มันก็เลยเร็ว ทั้งที่จริงๆ เอกสารเยอะ รายละเอียดเยอะ
แต่เขาให้บริการแปบเดียวเอง และก็พูดจาดีมาก”

อย่างไรก็ตามยังมีผู้รับบริการบางรายที่ได้รับความติดขัดในการรับบริการด้านเจ้าหน้าที่
ให้บริการ เนื่องจากเจ้าหน้าที่ตอบคำถามไม่ละเอียด และทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อนกัน ดั่งบทสัมภาษณ์
ของผู้รับบริการ ดังนี้

“ที่ผมเจอผมว่าเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำไม่ละเอียด ตอบคำถามสั้น ไม่ค่อยขยายความ อาจเป็นเพราะคำถามที่ผมถามด้วยมั้งครับ มันคนละจุดกับที่เค้าทำอยู่ มั้งครับ เช่น ถามว่า ค่าขายออนไลน์ต้องทำอะไร ก็ตอบมาแบบไม่เข้าใจ แต่ก็เข้าใจครับอาจจะป็นเจ้าหน้าที่มันคนละจุด คนละหน้าที่กัน”

“ก่อนไปก็โทรไปถามแล้วนะคะ แต่เจ้าหน้าที่บอกไม่ละเอียดเลย เราเตรียมตามที่เขาบอกแล้วนะ แต่สรุปก็ไม่ครบ ต้องกลับมาเตรียมใหม่ ไป 2 รอบ มันเสียเวลา

7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเพราะเห็นว่าสถานที่มีความเหมาะสม สามารถเดินทางมารับบริการได้สะดวก มีป้ายบอกทางชัดเจน มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีคู่มือ มีการจัดตัวอย่างการกรอกข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวก ดังบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ดังนี้

“มีคู่มือวิธีการจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในเว็บไซต์ของเทศบาล ทำให้เราสามารถเข้าไปศึกษา ทำความเข้าใจไว้ก่อนได้ เขามีระบบการให้บริการมีความทันสมัย ยื่นเสร็จ ก็ได้ใบอนุญาตทันทีเลย”

“มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน หรือถ้าเราหาไม่เจอ ก็สามารถถามทางกับเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ได้เลย หาไม่ยาก”

“สิ่งอำนวยความสะดวกผมว่าเหมาะสมดี มีที่นั่งรอ ไม่ได้เยอะมากแต่ด้วยคนที่มารับบริการก็ไม่ได้เยอะ มันก็เลยเหมาะสมดีทุกอย่างครับ”

“เหมาะสมมากมีสิ่งอำนวยความสะดวกครบ เครื่องไม้เครื่องมือก็พร้อมใช้งานทำให้ทำงานเร็ว แปปเดียวก็ได้ใบอนุญาตกลับบ้านได้เลย พึงพอใจมากเลยครับที่มาจดทะเบียนที่นี่”

“เขามีนั่งให้กรอกข้อมูล มีตัวอย่างให้ดูเพื่ออำนวยความสะดวกประชาชน
ที่ติดขัดในการกรอกแบบเอกสาร บางทีเราถามเขาหลายครั้งเขาก็เกรงใจ พอมี
ตัวอย่างให้เรามันก็ง่าย ดีมากเลย”

อย่างไรก็ตามยังมีผู้รับบริการบางส่วนเห็นว่าสถานที่นั่งรอน้อยเกินไป ป้ายบอกทาง
ไม่ชัดเจน และหายากสำหรับคนที่ไม่เคยมา ต้องคอยถามเจ้าหน้าที่ ดงบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ
ดังนี้

“สถานที่นั่งรอ มีน้อยเกินไป จำนวนเคาน์เตอร์เจ้าหน้าที่ก็น้อย คนรับ
บริการอาจจะไม่เยอะมาก แต่มันเป็นเหมือนห้องทำงานของเจ้าหน้าที่ด้วย มันเลยดู
คับแคบไป”

“ป้ายบอกจุดจดทะเบียนไม่ชัดเจน ต้องอาศัยถามทางกับเจ้าหน้าที่
ประชาสัมพันธ์ ไปถึงหน้าห้องก็ต้องถามต่อเพราะไม่รู้ว่าจะต้องเดินไปตรงไหน”

“เรารู้ว่าจุดที่ห้องการคลัง มีป้ายบอกทางเขียนว่า ห้องคลัง แต่เราไม่รู้
ห้องคลัง คือ จุดจดทะเบียน แล้วอยู่ตรงไหนของห้องคลัง เลยต้องถามเจ้าหน้าที่”

7.6 ปัญหา

ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในบริการในปัจจุบันแล้ว แต่มีปัญหาเกี่ยวกับความไม่รู้
ขั้นตอน เอกสารที่ใช้ประกอบ ที่อาจจะมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง เอกสารประกอบจำนวนมาก
การจ่ายเงินค่าธรรมเนียมที่รับเฉพาะเงินสด การจดทะเบียนพาณิชย์บางประเภทที่ต้องไปดำเนินเรื่อง
ต่อที่สาธารณสุข การเดินทางและที่จอดรถที่สร้างความลำบากให้กับผู้รับบริการ ดงบทสัมภาษณ์ของ
ผู้รับบริการ ดังนี้

“เราไม่รู้ขั้นตอน ก็เลยเอาเอกสารไปไม่ครบ ขาดรูปประกอบ ทำให้ต้อง
กลับไปเอาเอกสารเพิ่มเติม”

“ตอนแรกเราไม่รู้ข้อมูลว่า การจดทะเบียนต้องไปยื่นจดที่เทศบาล ต้องหาข้อมูลจากใน google เลยรู้สึกว่าเป็นเรื่องของการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ต่างๆ ยังไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร”

“เอกสารที่ใช้ประกอบการจดทะเบียน ค่อนข้างใช้หลายอย่าง ซึ่งปัจจุบันสามารถเก็บข้อมูลในระบบได้แล้ว อยากให้ปรับเป็นการรับเอกสารเป็นไฟล์แทนแบบกระดาษ”

“ต้องไปจดทะเบียนที่เทศบาลอย่างเดียวเลย ซึ่งเราเดินทางเปลืองมากที่จ่อรถไม่เพียงพอ ต้องไปจ่อรถที่ฝั่งตรงข้ามเทศบาล ซึ่งต้องเสียเงินค่าที่จ่อรถ”

“สถานที่ตั้งของเทศบาลอยู่ในโซนรถติด บางช่วงเวลาติดหนักเหมือนกันนะกว่าจะเข้าถึงตัวเทศบาล และหาที่จ่อรถยาก ขนาดจ่ายเงินบางที่ยังไม่มีที่จ่อต้องวนออกไปหาใหม่”

“หลังจากจดทะเบียนพาณิชย์ที่เทศบาลเสร็จ ผมต่อไปยื่นเรื่องต่อที่สาธารณสุข ซึ่งน่าจะจัดให้มีการจดทะเบียนได้ในพื้นที่เดียวกันไปเลย จะได้ง่ายกับผู้เข้ารับบริการมากขึ้น”

7.7 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะว่า เทศบาลควร เพิ่มช่องทางในการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยให้มีในรูปแบบออนไลน์ ลดการใช้กระดาษ มีการโอนจ่ายค่าธรรมเนียม มีช่องการให้ข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์

“อยากให้เพิ่มช่องทางการจดผ่านทาง Website ได้ด้วย จะได้ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้เข้ารับบริการ ไม่ต้องเดินทางไปเทศบาล”

“เอกสารต่างๆ ที่ใช้ประกอบการจดทะเบียน อยากให้เป็นแบบ Soft file จะได้ไม่ต้องถ่ายเอกสาร เปลืองทรัพยากร”

“การจ่ายค่าธรรมเนียม อยากให้เพิ่มวิธีการสแกนจ่ายเงินได้ เพราะบางครั้ง
ผู้เข้ารับบริการไม่ได้พกเงินสด”

“อยากให้มีการให้ความรู้ หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมไปยังร้านค้า กรณีที่มี
ข่าวสารใหม่ๆ ที่มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง”

“ของเราเป็นธุรกิจอัญมณี มีหลักเกณฑ์ เจื่อนไซ เอกสารการจดทะเบียน
ต่างจากธุรกิจอื่นๆ อยากให้มีการให้ข้อมูล วิธีการจดทะเบียนเพิ่มเติม”

**3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน
เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2566**

การศึกษาความพึงพอใจของโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ นำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ 1) ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล 2) การใช้บริการ 3) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ปัญหาและข้อเสนอแนะ 6) การทดสอบสมมติฐาน และ 7) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และตำบลที่พักอาศัย มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 87.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 13.00 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 63.20 ปี โดยมีอายุระหว่าง 56 – 70 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 27 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.30 และ 71 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.30 (ตารางที่ 38)

ตารางที่ 38 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน
เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามเพศและอายุ

(n=108)

เพศและอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	14	13.00
หญิง	94	87.00
รวม	108	100.00
อายุ (ปี)		
27 - 55 ปี	10	9.30
56 - 70 ปี	89	82.40
71 ปีขึ้นไป	9	8.30
รวม	108	100.00

อายุต่ำสุด 27 ปี อายุสูงสุด 74 ปี อายุเฉลี่ย 63.20 ปี

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.90 และระดับมัธยมศึกษา และไม่ได้จบการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.80 เท่ากัน (ตารางที่ 39)

ตารางที่ 39 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=108)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้จบการศึกษา	16	14.80
ประถมศึกษา	29	26.90
มัธยมศึกษา	16	14.80
ปวช./ปวส.	13	12.00
ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	31.50
รวม	108	100.00

1.3 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมาเป็นแม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษีณ คิดเป็นร้อยละ 25.90 และรับจ้าง/แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 19.40 (ตารางที่ 40)

ตารางที่ 40 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามอาชีพ

(n=108)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	2.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	48.10
พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	4	3.70
รับจ้าง/แรงงาน	21	19.40
แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษีณ	28	25.90
รวม	108	100.00

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.30 และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.70 (ตารางที่ 41)

ตารางที่ 41 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n=108)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	9	8.30
ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	16.70
5,000 - 15,000 บาท	36	33.30
15,001 - 30,000 บาท	40	37.00
30,001 ขึ้นไป	5	4.60
รวม	108	100.00

1.5 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่ในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือตำบลบางตลาด คิดเป็นร้อยละ 30.60 และตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 19.40 (ตารางที่ 42)

ตารางที่ 42 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=108)

ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำบลปากเกร็ด	8	7.40
ตำบลบางพูด	41	38.00
ตำบลบ้านใหม่	21	19.40
ตำบลบางตลาด	33	30.60
ตำบลคลองเกลือ	5	4.60
รวม	108	100.00

ส่วนที่ 2 การใช้บริการ

2.1 จำนวนครั้ง ในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
คุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการเข้าร่วมโครงการฯ
จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 73.10 รองลงมาคือจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.90 (ตารางที่ 43)

ตารางที่ 43 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามจำนวนครั้งในการเข้าร่วมโครงการฯ

(n=108)

จำนวนครั้งในการเข้าร่วมโครงการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 ครั้ง	79	73.10
2 ครั้ง	29	26.90
รวม	108	100.00

2.2 ระยะเวลา ในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
คุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 6 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70.40 รองลงมาคือจำนวน 7 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 16.70 และ 5 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 12.00 (ตารางที่ 44)

ตารางที่ 44 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการฯ

(n=108)

ระยะเวลา ในการเข้าร่วมโครงการฯ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5 ชั่วโมง	13	12.00
6 ชั่วโมง	76	70.40
7 ชั่วโมง	18	16.70
8 ชั่วโมง	1	0.90
รวม	108	100.00

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการ ให้บริการโครงการส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 99.10 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 0.90 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากผู้นำ ชุมชน คิดเป็นร้อยละ 69.40 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 50.90 และเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 19.40 (ตารางที่ 45)

ตารางที่ 45 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล

(n=108)

สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	1	0.90
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล	107	99.10
รวม	108	100.00
<u>เจ้าหน้าที่ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	53	49.10
เคยได้รับข่าวสาร	55	50.90
รวม	108	100.00
<u>เพื่อน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	87	80.60
เคยได้รับข่าวสาร	21	19.40
รวม	108	100.00
<u>ครอบครัว/ญาติ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	103	95.40
เคยได้รับข่าวสาร	5	4.60
รวม	108	100.00
<u>ผู้นำชุมชน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	33	30.60
เคยได้รับข่าวสาร	75	69.40
รวม	108	100.00

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.30 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 66.70 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ ได้รับข่าวสารจาก ป้าย/ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 16.70 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของชุมชน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และได้รับข่าวสารจาก call center 1132 และ อื่นๆ โดยระบุว่าเป็นไลน์เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 0.90 เท่ากัน (ตารางที่ 46)

ตารางที่ 46 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

(n=108)

สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	72	66.70
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	36	33.30
รวม	108	100.00
เว็บไซต์ของเทศบาล		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	108	100.00
รวม	108	100.00
แผ่นพับของเทศบาล		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	108	100.00
รวม	108	100.00
ป้าย/ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของในชุมชน		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	90	83.30
เคยได้รับข่าวสาร	18	16.70
รวม	108	100.00

ตารางที่ 46 (ต่อ)

(n=108)		
สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>call center 1132</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	107	99.10
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.90
รวม	108	100.00
<u>การประชุมสัมมนาเสียงตามสายของชุมชน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	92	85.20
เคยได้รับข่าวสาร	16	14.80
รวม	108	100.00
<u>อื่นๆ (ไลน์ของเทศบาล)</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	107	99.10
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.90
รวม	108	100.00

3.2 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.93 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 5 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 7 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 99.10 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.90 (ตารางที่ 47)

ตารางที่ 47 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ
จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

(n=108)

ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปานกลาง (4.21 – 5.60 คะแนน)	1	0.90
มาก (5.61-7.00 คะแนน)	107	99.10
รวม	108	100.00

คะแนนต่ำสุด 5 คะแนน สูงสุด 7 คะแนน $\bar{x} = 6.93$ S.D. = 0.297

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพมีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้รับบริการมีการรับรู้ที่ เทศบาลนครปากเกร็ดมีการดำเนินการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ รับรู้ว่าโครงการฯ เป็นโครงการที่จัดบริการให้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมโครงการ รับรู้ว่าโครงการฯ เป็นโครงการที่ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงาน และพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความรู้ และดำเนินกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้ อย่างเป็นรูปธรรม รับรู้ว่าโครงการฯ มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะการดำเนินงาน เฝ้าระวังความปลอดภัยด้านอาหารให้แก่เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค และรับรู้ว่าโครงการฯ กระตุ้นให้ประชาชน และเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคมีส่วนร่วมในการเฝ้าระวังความปลอดภัยของอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 เท่ากัน รองลงมาคือ รับรู้ว่าโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีแกนนำเครือข่ายในพื้นที่ ทั้ง 5 ตำบลของเทศบาลนครปากเกร็ดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99 และรับรู้ว่างานคุ้มครองผู้บริโภค กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94 (ตารางที่ 48)

ตารางที่ 48 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ

(n=108)

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ		รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับการรับรู้
1.	ท่านรับรู้ว่าการที่เทศบาลนครปากเกร็ดมีการดำเนินการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	108 (100.00)	0 (0.00)	1.00	.000	มาก
2.	ท่านรับรู้ว่างานคู่ครองผู้บริโภค กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	101 (93.50)	7 (6.50)	.94	.247	มาก
3.	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นโครงการที่จัดบริการให้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมโครงการ	108 (100.00)	0 (0.00)	1.00	.000	มาก
4.	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นโครงการที่ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงาน และพัฒนาเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคให้มีความรู้ และดำเนินกิจกรรมด้านการคู่ครองผู้บริโภคได้อย่างเป็นรูปธรรม	108 (100.00)	0 (0.00)	1.00	.000	มาก
5.	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคู่ครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะการดำเนินงาน เผื่อระวังความปลอดภัยด้านอาหาร ให้แก่เครือข่ายคู่ครองผู้บริโภค	108 (100.00)	0 (0.00)	1.00	.000	มาก

ตารางที่ 48 (ต่อ)

(n=108)

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ		รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับการรับรู้
6.	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ กระตุ้นให้ประชาชนและเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร่วมในการเฝ้าระวังความปลอดภัยของอาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน	108 (100.00)	0 (0.00)	1.00	.000	มาก
7.	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีแกนนำเครือข่ายในพื้นที่ ทั้ง 5 ตำบลของเทศบาลนครปากเกร็ด	107 (99.10)	1 (0.90)	.99	.096	มาก
รวม				.99	.049	มาก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคนด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในช่วงร้อยละ 93.60 – 96.60 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์ การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60 (ตารางที่ 49)

ตารางที่ 49 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
ภาพรวมความพึงพอใจ	4.76	.431	95.25	5

5.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือกำหนดวันดำเนินกิจกรรม ประสานงานสถานที่เข้าตรวจได้อย่างเหมาะสม และมีการตรวจเฝ้าระวังความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน รายตำบล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 เท่ากัน รองลงมาคือ มีการประชุมเครือข่ายเพื่อวางแผนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และมีการสำรวจข้อมูลก่อนจัดทำโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ตารางที่ 50)

ตารางที่ 50 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(n=108)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีการสำรวจข้อมูลก่อนจัดทำโครงการ	74 (68.50)	33 (30.60)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.68	.490	มากที่สุด
2. การประสานงานเครือข่ายสำรวจสถานประกอบการในชุมชน	70 (64.80)	37 (34.30)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64	.502	มากที่สุด
3. มีการประชุมเครือข่ายเพื่อวางแผนการดำเนินงาน	78 (72.20)	29 (26.90)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71	.475	มากที่สุด
4. กำหนดวันดำเนินกิจกรรมประสานงานสถานที่เข้าตรวจได้อย่างเหมาะสม	78 (72.20)	30 (27.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72	.450	มากที่สุด
5. มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	72 (66.70)	36 (33.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.67	.474	มากที่สุด
6. มีการตรวจเฝ้าระวังความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน รายตำบล	79 (73.10)	28 (25.90)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72	.470	มากที่สุด
7. มีการสรุปและประเมินผลโครงการ	72 (66.70)	35 (32.40)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.66	.496	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.68	.478	มากที่สุด

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการจัดอบรม ดำเนินใน 5 ตำบลในพื้นที่เขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ ช่องทางการจัดกิจกรรมตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการได้อย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เท่ากัน (ตารางที่ 51)

ตารางที่ 51 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ

(n=108)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านช่องทางการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ช่องทางการจัดอบรม ดำเนินใน 5 ตำบลในพื้นที่เขตเทศบาล	84 (77.80)	22 (20.40)	2 (1.90)	4 (1.20)	0 (0.00)	4.76	.471	มากที่สุด
2. ช่องทางการจัดกิจกรรมตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการได้อย่างครบถ้วน	82 (75.90)	25 (23.10)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75	.456	มากที่สุด
3. ช่องทางการในการดำเนินกิจกรรมมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก	76 (70.40)	32 (29.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	.459	มากที่สุด

ตารางที่ 51 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านช่องทางการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. ช่องทางการในการดำเนินกิจกรรมทำให้สามารถดำเนินการได้รวดเร็ว	81 (75.00)	25 (23.10)	2 (1.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73	.485	มากที่สุด
5. มีการส่งหนังสือเชิญกลุ่มเป้าหมายเข้าร่วมโครงการ	80 (74.10)	26 (24.10)	2 (1.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72	.490	มากที่สุด
6. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล	82 (75.90)	24 (22.20)	2 (1.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74	.481	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.73	.474	มากที่สุด

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุขภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น ในการดำเนินโครงการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เท่ากัน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ตารางที่ 52)

ตารางที่ 52 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริม และสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n=108)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและสุขภาพเรียบร้อย	90 (83.30)	18 (16.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.374	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร	85 (78.70)	23 (21.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79	.411	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่กระตือรือร้น ในการดำเนินโครงการ	90 (83.30)	18 (16.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.374	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน	89 (82.40)	19 (17.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.383	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างได้เหมาะสม	86 (79.60)	22 (20.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.405	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี	87 (80.60)	21 (19.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.398	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้ตามระยะเวลาที่ตั้งไว้	84 (77.80)	24 (22.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78	.418	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.81	.389	มากที่สุด

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ มีการจัดเอกสารประกอบการอบรมอย่างเพียงพอ และเอกสารประกอบการอบรมชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และสถานที่จัดกิจกรรม มีความสะดวกต่อการเดินทางมาเข้าร่วมกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เท่ากัน (ตารางที่ 53)

ตารางที่ 53 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(n=108)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย	93 (86.10)	15 (13.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.347	มากที่สุด
2. สถานที่จัดกิจกรรม มีความสะดวกต่อการเดินทางมาเข้าร่วมกิจกรรม	88 (81.50)	20 (18.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.390	มากที่สุด
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง จุดลงทะเบียน/ป้ายประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน	86 (79.60)	22 (20.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.405	มากที่สุด

ตารางที่ 53 (ต่อ)

(n=108)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
4. มีการจัดเอกสารประกอบการอบรมอย่างเพียงพอ	90 (83.30)	18 (16.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.374	มากที่สุด
5. เอกสารประกอบการอบรมชัดเจน และเข้าใจง่าย	91 (84.30)	16 (14.80)	1 (0.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.399	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.83	.383	มากที่สุด

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
 คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ตารางที่ 54 ปัญหาของโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค
 ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ไม่มีการสำรวจชุมชนก่อนจัดทำโครงการ	1
- จัดกิจกรรมแบบยืดเยื้อ ใช้เวลาทั้งวัน	8
- คนในชุมชนยังไม่ได้ให้ความสำคัญมากเท่าที่ควร เพราะทุกคนต้องทำงาน คงไม่มีเวลาใส่ใจมากโดยเฉพาะเรื่องอาหารการกิน	3
- การเดินทาง ไม่มีรถรับส่งมาร่วมกิจกรรม	1

ตารางที่ 55 ข้อเสนอแนะของโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- อยากให้จัดกิจกรรมถี่ขึ้นเพื่อทบทวน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	4
- อยากให้เจ้าหน้าที่เข้ามาให้ความรู้ในชุมชนมากขึ้นเพราะอสม. มีจำนวนน้อยไม่สามารถกระจายข้อมูลได้ทั่วถึง	3
- กิจกรรมต่อครั้งควรจัดแค่ครึ่งวัน	1
- อยากให้มีการทำเอกสารแผ่นพับแจกคนในชุมชนเกี่ยวกับความปลอดภัยทางอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	1

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษา มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แตกต่างกัน

1.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แตกต่างกัน

ตารางที่ 56 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามเพศ

(n=108)

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	14	4.58	.394	-1.406	.163
	หญิง	94	4.70	.279		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ชาย	14	4.57	.489	-1.410	.180
	หญิง	94	4.76	.262		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	14	4.88	.167	1.287	.201
	หญิง	94	4.80	.222		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	14	4.84	.238	.266	.791
	หญิง	94	4.83	.226		
5. ภาพรวม	ชาย	14	4.72	.141	-1.097	.275
	หญิง	94	4.77	.147		

จากตารางที่ 56 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 57 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามอายุ

(n=108)

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	27 - 55 ปี	10	4.70	.340	.029	.971
	56 - 70 ปี	89	4.69	.298		
	71 ปีขึ้นไป	9	4.67	.267		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	27 - 55 ปี	10	4.67	.299	.337	.715
	56 - 70 ปี	89	4.74	.315		
	71 ปีขึ้นไป	9	4.73	.200		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	27 - 55 ปี	10	4.84	.142	.723	.488
	56 - 70 ปี	89	4.81	.222		
	71 ปีขึ้นไป	9	4.73	.231		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	27 - 55 ปี	10	4.82	.175	.084	.919
	56 - 70 ปี	89	4.83	.231		
	71 ปีขึ้นไป	9	4.80	.245		
5. ภาพรวม	27 - 55 ปี	10	4.77	.146	.291	.748
	56 - 70 ปี	89	4.76	.149		
	71 ปีขึ้นไป	9	4.72	.129		

จากตารางที่ 57 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 58 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=108)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ไม่จบการศึกษา	16	4.705	.283	.471	.757
	ประถมศึกษา	29	4.64	.297		
	มัธยมศึกษา	16	4.73	.255		
	ปวช./ปวส.	13	4.75	.255		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	4.67	.340		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ไม่จบการศึกษา	16	4.76	.303	.515	.725
	ประถมศึกษา	29	4.74	.298		
	มัธยมศึกษา	16	4.75	.225		
	ปวช./ปวส.	13	4.82	.238		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	4.68	.366		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ไม่จบการศึกษา	16	4.73	.290	.739	.532
	ประถมศึกษา	29	4.79	.208		
	มัธยมศึกษา	16	4.82	.199		
	ปวช./ปวส.	13	4.82	.234		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	4.84	.187		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่จบการศึกษา	16	4.80	.253	1.050	.385
	ประถมศึกษา	29	4.86	.220		
	มัธยมศึกษา	16	4.85	.155		
	ปวช./ปวส.	13	4.91	.132		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	4.78	.269		
5. ภาพรวม	ไม่จบการศึกษา	16	4.74	.165	1.031	.395
	ประถมศึกษา	29	4.75	.146		
	มัธยมศึกษา	16	4.79	.128		
	ปวช./ปวส.	13	4.82	.137		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	34	4.74	.149		

จากตารางที่ 58 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคร้านอาหาร

ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 59 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามอาชีพ

(n=108)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	4.67	.165	1.029	.369
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	4.74	.244		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	4	4.64	.444		
	รับจ้าง/แรงงาน	21	4.69	.284		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	4.60	.373		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	4.80	.200	.200	.938
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	4.75	.329		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	4	4.75	.191		
	รับจ้าง/แรงงาน	21	4.69	.320		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	4.74	.278		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	4.90	.165	.566	.688
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	4.81	.209		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	4	4.93	.082		
	รับจ้าง/แรงงาน	21	4.80	.245		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	4.78	.228		

ตารางที่ 59 (ต่อ)

(n=108)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	4.87	.231	.362	.835
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	4.81	.225		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	4	4.75	.191		
	รับจ้าง/แรงงาน	21	4.87	.213		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	4.84	.250		
5. ภาพรวม	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	3	4.81	.151	.560	.692
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	4.77	.146		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	4	4.76	.118		
	รับจ้าง/แรงงาน	21	4.62	.149		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	28	4.73	.152		

จากตารางที่ 59 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 60 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามรายได้

(n=108)

ความพึงพอใจ	รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ไม่มีรายได้	9	4.51	.398	.931	.449
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.71	.281		
	5,001-15,000 บาท	36	4.68	.296		
	15,001-30,000 บาท	40	4.71	.287		
	30,001 บาทขึ้นไป	5	4.71	.226		

ตารางที่ 60 (ต่อ)

(n=108)

ความพึงพอใจ	รายได้	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ไม่มีรายได้	9	4.78	.233	.654	.625
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.77	.309		
	5,001-15,000 บาท	36	4.78	.261		
	15,001-30,000 บาท	40	4.67	.350		
	30,001 บาทขึ้นไป	5	4.72	.335		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ไม่มีรายได้	9	4.87	.112	1.574	.187
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.78	.236		
	5,001-15,000 บาท	36	4.75	.241		
	15,001-30,000 บาท	40	4.84	.203		
	30,001 บาทขึ้นไป	5	4.94	.128		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ไม่มีรายได้	9	4.76	.343	.997	.413
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.89	.171		
	5,001-15,000 บาท	36	4.84	.223		
	15,001-30,000 บาท	40	4.80	.224		
	30,001 บาทขึ้นไป	5	4.92	.179		
5. ภาพรวม	ไม่มีรายได้	9	4.73	.118	.355	.840
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	18	4.77	.149		
	5,001-15,000 บาท	36	4.76	.162		
	15,001-30,000 บาท	40	4.76	.140		
	30,001 บาทขึ้นไป	5	4.82	.146		

จากตารางที่ 60 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกัน

ตารางที่ 61 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=108)

ความพึงพอใจ	ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	8	4.88	.208	1.564	.190
	ต.บางพูด	41	4.71	.256		
	ต.บ้านใหม่	21	4.60	.340		
	ต.บางตลาด	33	4.65	.331		
	ต.คลองเกลือ	5	4.74	.186		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	8	4.83	.225	3.029	.021*
	ต.บางพูด	41	4.84	.237		
	ต.บ้านใหม่	21	4.70	.280		
	ต.บางตลาด	33	4.63	.367		
	ต.คลองเกลือ	5	4.56	.297		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	8	4.94	.106	1.971	.105
	ต.บางพูด	41	4.81	.225		
	ต.บ้านใหม่	21	4.71	.267		
	ต.บางตลาด	33	4.82	.175		
	ต.คลองเกลือ	5	4.86	.202		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต.ปากเกร็ด	8	4.98	.071	2.284	.065
	ต.บางพูด	41	4.85	.173		
	ต.บ้านใหม่	21	4.73	.299		
	ต.บางตลาด	33	4.81	.242		
	ต.คลองเกลือ	5	4.92	.179		
5. ภาพรวม	ต.ปากเกร็ด	8	4.89	.093	5.065	.001**
	ต.บางพูด	41	4.80	.131		
	ต.บ้านใหม่	21	4.68	.169		
	ต.บางตลาด	33	4.72	.129		
	ต.คลองเกลือ	5	4.76	.126		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 61 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ และภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบ ความแตกต่างของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 62

ตารางที่ 62 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=108)

ตำบลที่พักอาศัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ตำบลที่พักอาศัย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ด้านช่องทางการให้บริการ							
(1) ต.ปากเกร็ด	4.83	.225	-				
(2) ต.บางพูด	4.84	.237		-		*	*
(3) ต.บ้านใหม่	4.70	.280			-		
(4) ต.บางตลาด	4.63	.367				-	
(5) ต.คลองเกลือ	4.56	.297					-
ภาพรวม							
(1) ต.ปากเกร็ด	4.89	.093	-		*	*	
(2) ต.บางพูด	4.80	.131		-	*	*	
(3) ต.บ้านใหม่	4.68	.169			-		
(4) ต.บางตลาด	4.72	.129				-	
(5) ต.คลองเกลือ	4.76	.126					-

จากตารางที่ 62 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย พบว่าผู้รับบริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านต่างๆ ดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางพูด (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และตำบลคลองเกลือ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ด้านภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.89) และตำบลบางพูด (ค่าเฉลี่ย) มีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.72) และตำบลคลองเกลือ (ค่าเฉลี่ย 4.76)

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

2.1 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 63 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

(n=108)

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1 ครั้ง	79	4.69	.293	.114	.910
	2 ครั้ง	29	4.68	.312		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	1 ครั้ง	79	4.73	.312	-.057	.955
	2 ครั้ง	29	4.74	.288		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1 ครั้ง	79	4.81	.215	-.130	.897
	2 ครั้ง	29	4.81	.226		

ตารางที่ 63 (ต่อ)

(n=108)

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1 ครั้ง	79	4.84	.216	.965	.337
	2 ครั้ง	29	4.79	.253		
5. ภาพรวม	1 ครั้ง	79	4.76	.148	.295	.768
	2 ครั้ง	29	4.75	.144		

จากตารางที่ 63 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

2.2 ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 64 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระยะเวลาการมาใช้บริการ

(n=108)

ความพึงพอใจ	ระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	5 ชั่วโมง	13	4.64	.389	.378	.686
	6 ชั่วโมง	76	4.68	.282		
	7-8 ชั่วโมง	19	4.73	.293		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	5 ชั่วโมง	13	4.80	.253	1.032	.360
	6 ชั่วโมง	16	4.71	.293		
	7-8 ชั่วโมง	19	4.80	.371		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	5 ชั่วโมง	13	4.74	.153	1.571	.213
	6 ชั่วโมง	16	4.81	.233		
	7-8 ชั่วโมง	19	4.87	.171		

ตารางที่ 64 (ต่อ)

(n=108)

ความพึงพอใจ	ระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	5 ชั่วโมง	13	4.75	.296	1.125	.329
	6 ชั่วโมง	16	4.85	.204		
	7-8 ชั่วโมง	19	4.80	.258		
5. ภาพรวม	5 ชั่วโมง	13	4.73	.150	1.176	.312
	6 ชั่วโมง	16	4.76	.147		
	7-8 ชั่วโมง	19	4.80	.139		

จากตารางที่ 64 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ตารางที่ 65 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

(n=108)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ปานกลาง (4.21 – 5.60)	1	4.86		.337	.563
	มาก (5.61 – 7.00)	107	4.68	.298		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ปานกลาง (4.21 – 5.60)	1	4.40		1.227	.270
	มาก (5.61 – 7.00)	107	4.74	.304		

ตารางที่ 65 (ต่อ)

(n=108)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ปานกลาง (4.21 – 5.60)	1	4.57		1.207	.274
	มาก (5.61 - 7.00)	107	4.81	.217		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ปานกลาง (4.21 – 5.60)	1	5.00		.583	.447
	มาก (5.61 - 7.00)	107	4.83	.227		
5. ภาพรวม	ปานกลาง (4.21 – 5.60)	1	4.64		.676	.413
	มาก (5.61 - 7.00)	107	4.76	.147		

จากตารางที่ 65 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 66)

ตารางที่ 66 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ				
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
	ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล				
- เพศ	X	X	X	X	X
- อายุ	X	X	X	X	X
- ระดับการศึกษา	X	X	X	X	X
- อาชีพ	X	X	X	X	X
- รายได้	X	X	X	X	X
- ตำบลที่พักอาศัย	X	*	X	X	**

ตารางที่ 66 (ต่อ)

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
	การมาใช้บริการ				
- จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	X	X	X	X	X
- ระยะเวลาที่ใช้บริการ	X	X	X	X	X
การรับรู้ข่าวสาร	X	X	X	X	X

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนที่ 7 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพซึ่งปรากฏผลการวิจัยดังนี้

7.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในส่วนของกรมการอบรมให้ความรู้ เพื่อให้คนที่ผ่านการอบรมได้รับความรู้ เอกสารต่างๆ แล้วนำกลับไปถ่ายทอดต่อกับคนในชุมชน โดยเป็นกระบวนการที่เสร็จภายในวันเดียว ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ผมได้รับเชิญให้ไปอบรม ผมก็ไป ก็ถือว่าดีนะ เขาเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เรามีเอกสารข้อมูลมาแจก ส่วนใหญ่คนที่มาก็เป็นผู้นำ เป็นอสม. เป็นส่วนใหญ่เรารับเรื่องไปกระบวนการต่อไปเราก็ไปเผยแพร่ต่อกับคนอื่นๆในชุมชน”

“กิจกรรมของเขาก็เป็นการอบรมให้ความรู้ นั่นแหละ ก็ดีนะคะ ได้รับความรู้ดี ขึ้นตอนเค้าไม่ได้มีอะไรยุ่งยาก อบรมเสร็จเราก็แคไปประชาสัมพันธ์ต่อผ่านบอร์ด ประชาสัมพันธ์ของหมู่บ้าน แล้วก็แจ้งผ่านทางไลน์กลุ่ม”

“ขั้นตอนของเขาเท่าที่เห็น ก็มีให้ความรู้กับคนในชุมชนผ่านทาง อสม. ที่เราได้ส่งไปเข้าร่วมทำกิจกรรมของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ แล้วเขาก็ได้นำข้อมูลที่ได้มา แจ้งต่อผู้ประกอบการในพื้นที่ เพื่อให้รับทราบ และตระหนักถึงความสำคัญด้านความปลอดภัยอะไรประมาณนี้ ก็ถือว่าดีนะถือว่าได้ กระตุ้นเตือนกัน”

ขั้นตอนในการดำเนินโครงการจะมีผู้นำชุมชนเป็นตัวกลางในการประสานร่วมกับอสม. ทั้งในส่วน ของขั้นตอนการประสานเครือข่าย ประสานงานในเข้าอบรม ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ผู้นำชุมชนเขาประสานป่ามา ให้ไปร่วมโครงการของทางเทศบาล หลังจาก ได้เข้าร่วมแล้วป่าก็ไปประชาสัมพันธ์ผ่าน กลุ่ม อสม. เพื่อไปให้ความรู้แก่ชาวบ้าน และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านทางเสียงตามสายของชุมชนด้วย”

“หลักๆ เค้าก็ให้ อสม. นี้แหละเป็นคนกลางในการทำงาน กับชาวบ้าน ป่า ไปอบรมมาเอง ก่อนไปคือผู้นำเป็นคนเรียกไปประชุมก่อน เขาก็ให้ข้อมูลเราก่อนจะ ไปร่วมกิจกรรม พอเราไปร่วมอบรมมาเราก็มาบอกต่อคนอื่น ๆ”

“ปกติผู้นำกับอสม. ก็จะเป็นตัวกลางระหว่างเทศบาลกับชาวบ้านอยู่แล้ว เวลาเทศบาลมีกิจกรรมอะไรเราก็ต้องดำเนินการตามขั้นตอนของเขาต้องประสานใน ชุมชน”

แต่ยังมีผู้รับบริการบางรายที่ยังอาจจะไม่รู้ขั้นตอนดำเนินงานของโครงการส่งเสริมและ สนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ แต่เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำชุมชน ให้เข้าร่วมโครงการ ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ไม่เห็นเค้ามาสำรวจหรืออบรมความปลอดภัยเกี่ยวผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพในชุมชนมาก่อนเลย เขาให้เราไปเข้าโครงการ อบรมให้ความรู้ แต่พอได้ไปเข้าร่วมกิจกรรมแล้ว ทีม อสม.ของเราได้ไปให้ความรู้กับทางผู้ประกอบการร้านค้าต่างๆ ในชุมชน”

“ไม่รู้เลยว่ามี การสำรวจก่อนจัดทำกิจกรรมรีเปลา แต่มีการเรียกประชุม เพื่อวางแผนการดำเนินงาน หรือให้ความรู้เกี่ยวกับ ผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพ ป้าแค้ได้รับแจ้งข่าวจากผู้นำชุมชนให้ไปเข้าร่วมกิจกรรม”

7.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าช่องทางให้บริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ช่องทางของเค้าคือการอบรมให้ความรู้ ป้าก็ได้ติดขัดอะไร ก็สะดวกนี้ มาประชุมที่เทศบาล ใช้เวลาประมาณ 1 วัน แล้วเรื่องนี้ก็เป็นประโยชน์มันดีกับตัวเรา กับคนในชุมชนของเรา”

“อย่างที่บอกว่าผมได้รับการประสานเข้ามา ปกติเขาก็เชิญเข้าร่วมประชุม เข้าอบรม หรือประชาสัมพันธ์อะไรมาทางผมอยู่แล้ว ผมก็มองว่ามันเป็นช่องทางที่ผมสะดวกดี แล้วโครงการนี้ก็ดีด้วย”

“การดำเนินกิจกรรมมีความสะดวก รวดเร็วดี เค้าเชิญมาอบรม ถ้าไม่ติดอะไรเราก็มาราชการก็ได้ลำบากอะไร”

“ช่องทางการอบรมมันก็เหมาะสมนะ การดำเนินกิจกรรมถือว่าตอบโจทย์ เพราะคนในชุมชนส่วนใหญ่เป็นชาวบ้านไม่ค่อยมีความรู้ และไม่ค่อยใส่ใจเรื่องพวกนี้”

“ดีค่ะ ไม่ติดขัดอะไร มันก็แค่การอบรม นั่งฟังเราก็ได้ความรู้ แล้วมันเป็น เรื่องที่เราต้องระวังเหมือนกัน เดียวนี้มันอันตรายไปหมด จะกินจะใช้อะไรต้องดูให้ดี แล้วช่องทางดำเนินกิจกรรมถือว่าทำได้รวดเร็วกระชับดี กับเวลาที่มี”

โดยช่องทางการประชาสัมพันธ์โครงการ ส่วนใหญ่เทศบาลจะจัดทำในรูปแบบของจดหมาย และการส่งข้อมูลผ่านไลน์กลุ่มของเทศบาลกับผู้นำชุมชน ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“การทำประชาสัมพันธ์ของเทศบาลก็ส่งเป็นจดหมายมาที่ผู้นำเลย แล้วก็ มีทางกลุ่มไลน์อีกทางด้วย ที่เขาไว้สื่อสารกัน ส่วนการดำเนินกิจกรรมมีความสะดวก รวดเร็วดี”

“ส่วนใหญ่ก็เป็นไลน์กลุ่ม มีเรื่องอะไรก็ส่งผ่านทางนั้นอยู่แล้ว เชิญประชุม เชิญอบรมร่วมงานอะไร บางทีเวลาไปเทศบาลเค้าก็ให้เป็นหนังสือเชิญมา โครงการ นี้ก็เหมือนกันก็แจ้จ๊กกันมาทางไลน์นี้แหละ”

“ไลน์มันเร็ว มันสะดวก เดียวนี้ทุกคนก็เล่นไลน์กัน แจ้จ๊กก็รับทราบพร้อม กันเราก็จะประสานต่อได้ง่าย ประสานต่อก็ทางไลน์เลย แอร์ต่อ บางคนที่ไม่ค่อยเล่น เราารู้เราก็โทร”

7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากเห็นว่า เจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย พุดจาดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น สามารถตอบ ข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ได้ดี ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“เจ้าหน้าที่ วิทยากรดีมาก แต่งกายสุภาพเรียบร้อยดี พุดจาดี บรรยายดี ทำให้คนเข้าร่วมมีความรู้ความเข้าใจ เขาให้ข้อมูล เหมาะสมกับเวลาที่ตั้งไว้”

“ทั้งเจ้าหน้าที่ ทั้งวิทยากร ทุกคนอะครึบ ดีมากเลย ยิ้มแย้มกันทุกคน ให้ความรู้เข้าใจง่าย สนุก ไม่น่าเบื่อ ทำให้เราได้ความรู้ใหม่ๆ เพิ่มขึ้น”

“ดีมากเลย มีการแนะนำและตอบคำถามได้ชัดเจน อธิบายข้อสงสัยให้เข้าใจมากขึ้นค่ะ วิทยากรมีความรู้ความเข้าใจดี คนที่ผ่านการอบรมก็เอาไปเสริมความเข้าใจให้กับคนในชุมชนได้”

“เจ้าหน้าที่ไม่ใช่แค่มีความรู้อย่างเดียวนะ เขายังกระตือรือร้นที่จะถ่ายทอดความรู้ให้ข้อมูลกับผู้เข้าร่วมกิจกรรมด้วย แล้วมันก็เป็นไปตามเวลาที่เขาตั้งไว้ตั้งแต่แรก ทุกอย่างโอเคดี

“เจ้าหน้าที่ดี เค้าให้ข้อมูลที่ตีมีประโยชน์ สงสัยก็ถามก็ตอบชัดเจน พูดจาดี สุภาพ เป็นกันเองดีค่ะ”

“ปกติเจ้าหน้าที่เขาดีอยู่แล้ว มีความรู้กันทั้งนั้น แล้วก็อธิบายไปเรื่อยๆ คนเข้าร่วมส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ เขาก็เข้าใจเรานะ ไม่ได้รีบเร่งอะไร”

แต่ยังมีผู้รับบริการบางรายที่เห็นว่าวิทยากร /เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูล ใช้คำพูดและเนื้อหาที่เป็นวิชาการมากเกินไปทำให้ผู้เข้าร่วมซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ เข้าใจข้อมูลได้ยาก และเมื่อมีการอบรมเป็นเวลานานทั้งวัน ยิ่งส่งผลให้ผู้เข้าร่วมเกิดอาการเหนื่อยล้า ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการ ดังนี้

“เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจดี ในการให้ข้อมูล แต่ทางผู้สูงอายุที่เข้าร่วม บางท่านอาจไม่ค่อยเข้าใจ เพราะเนื้อหาเข้าใจยาก แล้วมันอบรมทั้งวัน ใช้เวลาหลาย ชั่วโมงมันเหนื่อย มันงงไปหมด”

“เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจดี มีความอดทน แต่ข้อมูลที่ให้มันจะเข้าใจยากไปหน่อย แล้วส่วนใหญ่ก็เป็นผู้สูงอายุที่มาเข้าร่วมกิจกรรมด้วย บ้างอย่างเค้าอาจไม่เข้าใจ”

7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกเพราะเห็นว่าสถานที่มีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถเดินทางได้สะดวก มีเอกสารการอบรมที่เพียงพอ ชัดเจน เข้าใจง่าย ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ก็สะดวกในการเดินทาง ไม่ได้ติดขัดอะไร เอกสารที่เขาแจกก็เพียงพอ สำหรับผู้เข้าร่วมการอบรม เนื้อหาต่างๆ ก็เข้าใจง่าย”

“เขาก็ตั้งโต๊ะลงทะเบียนอะไรไว้ ก็เดินไปที่โต๊ะลงทะเบียนก็มีเอกสารแจก ให้ ก็ดีมากค่ะ สะดวกเหมาะสมดีค่ะ”

“สะดวกดี อยู่ใกล้ๆ มาง่ายไม่ลำบาก เขาก็จัดสถานที่ที่เหมาะสมเป็น ระเบียบเรียบร้อยค่ะ แล้วก็มีการแจกให้ด้วย”

“สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสมดี เอกสารที่ใช้ประกอบมีความชัดเจน และเข้าใจง่ายด้วย”

“ป่าเดินทางง่าย ป่าซีมอไซด์ไปได้เลย ไม่ไกล ยังไปไหนมาได้อยู่ ไม่ได้ลำบาก เทศบาลเขาก็จัดงานดี สะดวกดี คนเข้าร่วมก็ไม่ได้เยอะมากไม่ได้แออัดอะไร ดีทุกอย่างค่ะ”

แต่ยังมีผู้รับบริการบางรายที่แม้จะมีความพึงพอใจ แต่ยังเห็นว่าเอกสารที่แจกมีเนื้อหาที่เข้าใจยาก สำหรับผู้เข้าร่วม และอาหารว่าง อาหารกลางวันแจกให้ผู้เข้าร่วมกลับไม่ใช่อาหารเพื่อสุขภาพ ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“นี่มองว่าเอกสารที่เขาแจกเข้าใจยากไป โดยเฉพาะกับผู้เข้าร่วมที่เป็น ผู้สูงอายุ เขาควรทำแบบเข้าใจง่าย จะได้เอาไปถ่ายทอดได้แบบเข้าใจ อันนี้ถึงเราจะ เข้าใจ เราเอาไปถ่ายทอดก็ไม่วู้คนอื่นจะเข้าใจไหม ส่วนอันที่เราเองไม่เข้าใจเอาไป ถ่ายทอดก็ลำบาก ส่วนสถานที่จัดกิจกรรมก็มองว่าเหมาะสมดี”

“สถานที่ที่มีความเหมาะสมในการทำกิจกรรม แต่เรื่องของอาหารที่มีการใช้รับรองคนที่มาร่วมกิจกรรม กลับเป็นอาหารที่ย้อนแย้ง กับโครงการที่เน้นเรื่องความปลอดภัยทางสุขภาพ พวกกาแฟซอง 3 in 1 ที่มีไขมันทรานส์ และอาหารกลางวันที่ไม่ใช่อาหารเพื่อสุขภาพตรงนี้คิดว่าไม่ค่อยเหมาะสมนะ”

7.5 ปัญหา

ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในโครงการ และส่วนใหญ่ไม่ได้มีปัญหาเกี่ยวกับการเข้าร่วมโครงการ แต่มีบางรายที่มีปัญหาในการเผยแพร่ความรู้ให้กับชุมชน ทั้งในส่วนของผู้ส่งสารที่ไม่ได้มีความเข้าใจมากพอ และบางส่วนของผู้รับมีความรู้ความเข้าใจมากกว่า นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการอบรมที่ใช้เวลาทั้งวัน รวมถึงการไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุงแก้ไข คือ การไม่ได้ลงพื้นที่จริงของเทศบาล ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ที่เป็นปัญหามากๆ เลยก็คือคนในชุมชนส่วนใหญ่เป็นคนชนชั้นกลางขึ้นไป ซึ่งเค้าก็จะมั่งคั่งความรู้พวกนี้เค้าอยู่แล้ว บางครั้งเราไปให้ความรู้กับเค้าก็จะไม่ค่อยได้รับการตอบรับที่ดีเท่าที่ควร ไม่เหมือนชุมชนที่เป็นชาวบ้านทั่วไป”

“อบรมมาเราก็ไม่ได้มีความรู้อะไรขนาดนั้นหรอก ไปมาวันหนึ่ง เสียเวลาทั้งวัน แต่ก็ไม่ได้เข้าใจทั้งหมด พอป่วยก็ไม่ค่อยรู้เรื่องอะไรแล้วมันเหนื่อยแล้ว”

7.6 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะว่า เทศบาลฯ ควรมีการลงพื้นที่ให้ความรู้กับประชาชน พร้อมทั้งสำรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“อยากให้เทศบาลมาให้ความรู้ในชุมชนโดยตรง แล้วก็มาอย่างสม่ำเสมอ ไม่ใช่อบรมให้ผู้นำ อสม. แล้วก็หายกันไป แล้วเราก็ไปต่อไม่ถูก นี่ก็ลืมไปแล้วด้วยว่าอบรมอะไรมา”

“การตรวจเฝ้าระวังความปลอดภัยทางด้านอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน ทางอสม.มีการให้ความรู้อยู่เป็นระยะๆ ซึ่งเราก็บอกว่าควรใช้ที่มีหยีห้อ

ที่มาตราฐาน มีอย.กำกับ รวมถึงวันเดือนปีที่ผลิต แต่เราอยากให้ทางเจ้าหน้าที่
เทศบาลเข้ามาให้ความรู้ในพื้นที่บ่อยๆ เพราะ อสม. ของเรามีคนจำนวนน้อย”

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

การศึกษาความพึงพอใจของกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะนำเสนอผลการวิจัยแบ่งออกเป็น 7 ส่วน คือ 1) ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล 2) การใช้บริการ 3) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ 4) ความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ปัญหาและข้อเสนอนั้น 6) การทดสอบสมมติฐาน และ 7) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำบลที่พักอาศัย มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.75 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 49.64 ปี โดยมีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.75 และอายุระหว่าง 61 - 78 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 (ตารางที่ 67)

ตารางที่ 67 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศและอายุ

(n=400)

เพศและอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	187	46.75
หญิง	213	53.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 67 (ต่อ)

(n=400)

เพศและอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ (ปี)		
21 - 40 ปี	127	31.75
41 - 60 ปี	155	38.75
61 - 78 ปี	118	29.50
รวม	400	100.00

อายุต่ำสุด 21 ปี อายุสูงสุด 78 ปี อายุเฉลี่ย 49.64 ปี

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 6.25 (ตารางที่ 68)

ตารางที่ 68 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=400)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ประถมศึกษา	40	10.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	6.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	40	10.00
อนุปริญญา/ปวส.	60	15.00
ปริญญาตรีและสูงกว่า	235	58.75
รวม	400	100.00

1.4 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.75 (ตารางที่ 69)

ตารางที่ 69 จำนวนและร้อยละของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ

(n=400)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	75	18.75
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	64	16.00
พนักงานห้างร้าน / บริษัทเอกชน	90	22.50
รับจ้าง / แรงงาน	48	12.00
เกษตรกร	1	0.25
แม่บ้าน / พ่อบ้าน / เกษียณ	121	30.25
อื่นๆ (ประธานชุมชน)	1	0.25
รวม	400	100.00

1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.25 และต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 (ตารางที่ 70)

ตารางที่ 70 จำนวนและร้อยละของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

(n=400)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	26.00
5,000 - 15,000 บาท	34	8.50

ตารางที่ 70 (ต่อ)

(n=400)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
15,001 - 30,000 บาท	137	34.25
30,001 บาท ขึ้นไป	125	31.25
รวม	400	100.00

1.6 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่ในตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 27.25 รองลงมาอยู่ในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 22.00 และตำบลบางใหม่ คิดเป็นร้อยละ 20.00 (ตารางที่ 71)

ตารางที่ 71 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=400)

ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำบลปากเกร็ด	109	27.25
ตำบลบางพูด	88	22.00
ตำบลบ้านใหม่	80	20.00
ตำบลบางตลาด	75	18.75
ตำบลคลองเกลือ	48	12.00
รวม	400	100.00

ส่วนที่ 2 การมาใช้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 จำนวนครั้งที่รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาคือ รับบริการ 4 – 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.50 และรับบริการ 7 – 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.00 (ตารางที่ 72)

ตารางที่ 72 จำนวนและร้อยละของ ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ

(n=400)

จำนวนครั้งที่มารับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 3 ครั้ง	235	58.75
4 - 6 ครั้ง	150	37.50
7 - 9 ครั้ง	8	2.00
10 ครั้ง ขึ้นไป	7	1.75
รวม	384	100.00

2.2 ระยะเวลาที่รับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาที่รับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งคือระหว่าง 11 - 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาคือ 1 - 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 31.75 และใช้เวลา 21 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 7.00 (ตารางที่ 73)

ตารางที่ 73 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระยะเวลาที่รับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

(n=400)

ระยะเวลาที่รับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1 - 10 นาที	127	31.75
11 - 20 นาที	245	61.25
21 - 30 นาที	28	7.00
รวม	400	100.00

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 64.75 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 35.25 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากประธานชุมชน/อสม. คิดเป็นร้อยละ 26.25 และได้รับข่าวสารจากครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 25.50 (ตารางที่ 74)

ตารางที่ 74 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล

(n=400)		
สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	141	35.25
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล	259	64.75
รวม	400	100.00
<u>เจ้าหน้าที่ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	238	59.50
เคยได้รับข่าวสาร	162	40.50
รวม	400	100.00
<u>เพื่อน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	342	85.50
เคยได้รับข่าวสาร	58	14.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 74 (ต่อ)

(n=400)		
สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>ครอบครัว/ญาติ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	298	74.50
เคยได้รับข่าวสาร	102	25.50
รวม	400	100.00
<u>ประธานชุมชน/อสม.</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	295	73.75
เคยได้รับข่าวสาร	105	26.25
รวม	400	100.00
<u>อื่นๆ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	400	100.00
เคยได้รับข่าวสาร	0	0
รวม	400	100.00

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.75 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 68.25 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ โดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 20.50 รองลงมาคือ อื่นๆ (ไลน์กลุ่มชุมชน ไลน์กลุ่มหมู่บ้าน เฟซบุ๊ก) คิดเป็นร้อยละ 15.00 และโปสเตอร์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 5.75 (ตารางที่ 75)

ตารางที่ 75 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง
 สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/
 สื่อเฉพาะกิจ

(n=400)		
สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	273	68.25
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	127	31.75
รวม	400	100.00
<u>จดหมาย/แผ่นพับของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	378	94.50
เคยได้รับข่าวสาร	22	5.50
รวม	400	100.00
<u>โปสเตอร์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	377	94.25
เคยได้รับข่าวสาร	23	5.75
รวม	400	100.00
<u>เว็บไซต์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	318	79.50
เคยได้รับข่าวสาร	82	20.50
รวม	400	100.00
<u>ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	381	95.25
เคยได้รับข่าวสาร	19	4.75
รวม	400	100.00
<u>รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	399	99.75
เคยได้รับข่าวสาร	1	0.25
รวม	400	100.00

ตารางที่ 75 (ต่อ)

(n=400)		
สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	400	100.00
เคยได้รับข่าวสาร	0	0
รวม	400	100.00
<u>อื่นๆ (ไลน์กลุ่มชุมชน, ไลน์กลุ่มหมู่บ้าน, เฟซบุ๊ก)</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	340	85.00
เคยได้รับข่าวสาร	60	15.00
รวม	400	100.00

3.2 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 5.77 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 2 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 7 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.25 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.75 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.00 (ตารางที่ 76)

ตารางที่ 76 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง
สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

(n=400)		
ระดับการรับรู้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (0.00 – 2.33 คะแนน)	8	2.00
ปานกลาง (2.34 – 4.66 คะแนน)	79	19.75
มาก (4.67 – 7.00 คะแนน)	313	78.25
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 2 คะแนน สูงสุด 7 คะแนน $X = 5.77$, $S.D. = 1.475$

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการรับรู้ที่เทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 1.00 รองลงมาคือ รับรู้ว่าการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะเป็นความรับผิดชอบของสำนักช่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.98 และรับรู้ที่สามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางสายด่วนเทศบาล 1132 ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.92 (ตารางที่ 77)

ตารางที่ 77 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

(n=400)

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด	รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับ
					การรับรู้
1. ท่านรับรู้ที่เทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	398 (99.50)	2 (0.50)	1.00	.071	มาก
2. ท่านรับรู้ว่าการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะเป็นความรับผิดชอบของสำนักช่าง	392 (98.00)	9 (2.00)	.98	.140	มาก
3. ท่านรับรู้ที่ท่านสามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ โดยกรอกแบบฟอร์มที่สำนักช่าง เทศบาลนครปากเกร็ด	333 (83.25)	67 (16.75)	.83	.374	มาก
4. ท่านรับรู้ที่ท่านสามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางสายด่วนเทศบาล 1132 ได้	368 (92.00)	32 (8.00)	.92	.272	มาก
5. ท่านรับรู้ว่าการแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางสายด่วนเทศบาล 1132 สามารถแจ้งได้ตลอด 24 ชั่วโมง	362 (90.50)	38 (9.50)	.91	.294	มาก

ตารางที่ 77 (ต่อ)

(n=400)

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรม ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาล นครปากเกร็ด	รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับ การรับรู้
6. ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้า ส่องสว่างสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์เทศบาล นครปากเกร็ด http://www.pakkretcity.go.th	238 (59.50)	162 (40.50)	.60	.492	ปาน กลาง
7. ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถติดตามผลการ ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทาง เว็บไซต์เทศบาลนครปากเกร็ด http://www.pakkretcity.go.th	215 (53.75)	185 (46.25)	.54	.499	ปานกลาง
รวม			.83	.306	มาก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

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 78)

ตารางที่ 78 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง
 สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด 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	4.81	.423	96.10	5

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ มีขั้นตอน ที่เหมาะสม ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ การให้บริการซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีขั้นตอนที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และระยะเวลาในการขอรับ บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีความเหมาะสม และการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้า ส่องสว่างสาธารณะ สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ตารางที่ 79)

ตารางที่ 79 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรม
 ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. การให้บริการซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ มีขั้นตอน ที่เหมาะสม ชัดเจน	331 (82.75)	69 (17.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.378	มากที่สุด

ตารางที่ 79 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
2. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีขั้นตอนที่เข้าใจได้ง่าย	327 (81.75)	73 (18.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.387	มากที่สุด
3. ระยะเวลาในการขอรับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีความเหมาะสม	308 (77.00)	92 (23.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77	.421	มากที่สุด
4. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีการแจ้งระยะเวลาการซ่อมแซมให้ทราบ	306 (76.50)	93 (23.25)	1 (0.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76	.432	มากที่สุด
5. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด	308 (77.00)	92 (23.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.77	.421	มากที่สุด
6. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานอยู่เสมอ	291 (72.75)	108 (27.00)	1 (0.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72	.453	มากที่สุด

(n=400)

ตารางที่ 79 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะ สามารถแจ้งซ่อมได้ตลอด 24 ชั่วโมงทางเว็บไซต์เทศบาลฯ และสายด่วนเทศบาล 1132	298 (74.50)	102 (25.5)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75	.436	มากที่สุด
8. สามารถขอรับบริการและติดตามผลการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลฯ ได้ตลอด 24 ชั่วโมง	290 (72.50)	108 (27.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72	.461	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.77	.537	มากที่สุด

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อที่สำนักช่าง เว็บไซต์เทศบาลฯ สายด่วนเทศบาล 1132 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม และช่องทางการให้บริการสามารถ ติดต่อได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ตารางที่ 80)

ตารางที่ 80 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรม
ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ
(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านช่องทางการให้บริการ							
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. มีช่องทางการให้บริการ ที่หลากหลาย เช่น ติดต่อที่สำนักช่าง เว็บไซต์เทศบาลฯ สายด่วนเทศบาล 1132	303 (75.75)	97 (24.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76	.429	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และเพียงพอ	297 (74.25)	103 (25.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74	.438	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการ เข้าถึงได้ง่าย (เว็บไซต์ เทศบาลฯ สายด่วน เทศบาล 1132)	279 (69.75)	121 (30.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.70	.460	มากที่สุด
4. ช่องทางการให้บริการ มีความเหมาะสม	298 (74.50)	102 (25.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75	.436	มากที่สุด
5. ช่องทางการให้บริการ สามารถ ติดต่อได้ ทุกช่วงเวลา	301 (75.25)	99 (24.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.75	.432	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.74	.439	มากที่สุด

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในช่วงเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แสดงบัตรประจำตัวของพนักงานเทศบาลทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ตารางที่ 81)

ตารางที่ 81 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาดและเรียบร้อย	356 (89.00)	44 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.89	.313	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็น มิตร	355 (88.75)	45 (11.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.89	.316	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่	342 (85.50)	58 (14.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.353	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามอย่าง ชัดเจน	343 (85.75)	57 (14.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.350	มากที่สุด

ตารางที่ 81 (ต่อ)

(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
5. เจ้าหน้าที่แสดงบัตรประจำตัวของพนักงานเทศบาลทุกครั้ง	346 (86.50)	53 (13.25)	1 (0.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.352	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	342 (85.5)	56 (14.00)	2 (0.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	.371	มากที่สุด
7. เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในช่วงเวลาที่เหมาะสม	348 (87.00)	51 (12.75)	1 (0.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.347	มากที่สุด
8. เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่แจ้ง	337 (84.25)	62 (15.50)	1 (0.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.84	.374	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.87	.347	มากที่สุด

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่าง

ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และมีจำนวนรถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ตารางที่ 82)

ตารางที่ 82 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีจำนวนรถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อย่างเพียงพอ	337 (84.25)	63 (15.75)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.84	.365	มากที่สุด
2. รถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน	330 (82.50)	70 (17.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.380	มากที่สุด
3. อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีเพียงพอและเหมาะสม	331 (82.75)	69 (17.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.378	มากที่สุด
4. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบ ร้อย	342 (85.50)	58 (14.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.353	มากที่สุด
5. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน	338 (84.50)	62 (15.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	.362	มากที่สุด

ตารางที่ 82 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
6. มีการจัดเอกสาร แบบฟอร์มและตัวอย่าง การกรอกข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวก	326 (81.50)	74 (18.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.389	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.84	.371	มากที่สุด

(n=400)

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะต่อการรับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ
ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

ตารางที่ 83 ปัญหาในการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- สายด่วน 1132 โทรไม่ติด	19
- เทศบาลแจ้งว่าติดงานที่อื่นอยู่ ใช้เวลา 2 วัน ถึงจะมาดำเนินการซ่อมให้	9
- มีปัญหาไฟดับ หม้อแปลงระเบิดบ่อยมาก โดยเฉพาะตอนฝนตก	14
- ช่างใช้เวลาซ่อม 2 ชั่วโมงไฟถึงจะติด	1
- ความสว่างของไฟน้อย มองไม่ค่อยเห็นทาง บางดวงแสงหรือลิ่ง	4
- ไฟฟ้าดับที่เสาต้นที่ 5 ต้องรอแจ้งซ่อมเจ้าหน้าที่ไม่มาตรวจสอบ	1
- เจ้าหน้าที่ไม่โทรกลับมาแจ้งว่าดำเนินการเสร็จแล้ว	1
- หมู่บ้านเป็นนิติบุคคล เทศบาลเลยทำให้ไม่ได้ ปัจจุบันเลยยังไม่ได้ ซ่อมแซม	1
- หลอดไฟขาดบ่อย ไฟเสียบ่อย	5
- มาซ่อมแล้วก็ดับอีก ต้องมาซ่อมถึง 2 ครั้ง	1
- เจ้าหน้าที่มาช้า	1
- ติดต่อเทศบาลยาก โทรแล้วไม่มีคนรับ	2

ตารางที่ 83 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- แจ็งกับหัวหน้าชุมชน 2 วัน เขาก็มา ไม่เคยรู้มาก่อนว่าแจ็งกับเทศบาลได้	1
- แจ็งผ่านทางเทศบาล เขาก็ไม่คุยกับกองช่าง แจ็งแล้วได้คำตอบไม่ตรงกัน	1
- ซอยบางซอยมืด เช่น ศรีสมานซอย 5 ไม่มีบ้านคน แต่มีรถเข้าออก ก็เลยอยากได้ไฟเพิ่ม	1
- แจ็งไปใช้เวลานานถึง 4 วันถึงจะติดต่อมา	1
- งดจ่ายไฟ ซ่อมแซม 2 เดือน/ ครั้ง	1
- ต้นไม้เยอะมาก ต้นไม้บังแสง ติดโคมโโซลาเซลไม่สามารถชาร์ตแบตเตอรี่ได้	3
- ซอย 13 หมู่บ้านประชาชื่น ซอยเลี่ยงเมือง ปากเกร็ด 26 ไฟมีดมาก	2
- ใช้เวลานาน น่าจะมีกฎระเบียบว่าโทรไปแล้วใช้เวลากี่วัน จะได้ทราบ	1
- แจ็งตั้งแต่ปีที่แล้วไม่ได้รับการซ่อมแซม เจ้าหน้าที่แจ็งว่าเป็นการสับหว่างระหว่างเสาไฟ ซอย 9/1 วัดกู่	1
- ไม่รู้ว่ามีช่องทางการซ่อมทางอื่นๆ นอกจากโทร	1
- หลอดไฟเสื่อม	1
- ที่ครอบไฟชอบแตก ไม่รู้สาเหตุ	1
- ตอนแรกคิดว่าเป็นของการไฟฟ้า	1
- ผมไปแจ็งที่เทศบาล เข้าใจว่าการทำอะไรกับหน่วยงานราชการ ต้องมีเอกสาร กลัวว่าโทรไปแจ็งแล้วเขาจะไม่มาทำให้	1

ตารางที่ 84 ข้อเสนอแนะในการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ควรปรับปรุงช่องทางการแจ้งซ่อมทางสายด้วยให้โทรติดง่ายขึ้น	1
- อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งซ่อมเพิ่มเติมเพราะเพิ่งทราบว่าแจ้งทางเว็บไซต์ได้	1
- อยากให้ความรู้เพิ่มเติมเรื่องช่องทางการแจ้งข่าวสาร	2
- อยากให้มีการให้ความรู้เพิ่มเติมกับชาวบ้านด้วยว่าเวลาไฟดับต้องทำอย่างไร เพราะบางที่ชาวบ้านไม่รู้	1
- อยากให้เจ้าหน้าที่ดูแลความเรียบร้อยตลอดไม่ต้องรอแจ้ง	1
- ต้องโทรเบอร์ตรงถึงนายช่างถึงจะมาซ่อมเร็ว	5
- อยากได้กล่องวงจรปิด เพิ่มตรงเสาไฟ	1
- อยากได้ไฟเพิ่ม เพราะซอยมืดมาก	2
- อยากให้เจ้าหน้าที่โทรกลับมาแจ้งเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ	1
- ถ้าแจ้งแล้วมาซ่อมให้เร็วกว่านี้จะดีมาก นี่ใช้เวลาประมาณ 2 วัน	1
- แจ้งที่เทศบาลแล้วเจ้าหน้าที่โยนให้ไปแจ้งการไฟฟ้า หมู่บ้านเปี่ยมสูง ซอย 10 ซอยตรงข้ามวัดกู่ ยังมีเหมือนเดิม ยังไม่ได้รับการแก้ไข	2

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

1.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 85 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศ
(n=400)

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	T	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ชาย	187	4.76	.191	-.507	.612
	หญิง	213	4.77	1.90		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ชาย	187	4.75	.264	.780	.736
	หญิง	213	4.73	.253		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ชาย	187	4.87	.157	.970	.333
	หญิง	213	4.86	.173		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	187	4.84	.167	.710	.478
	หญิง	213	4.83	.169		
5. ภาพรวม	ชาย	187	4.81	.107	.786	.432
	หญิง	213	4.80	.104		

จากตารางที่ 85 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 86 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ
การให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามอายุ
(n=400)

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	21 - 40 ปี	127	4.77	.174	1.081	.340
	41 - 60 ปี	155	4.48	.178		
	61 - 78 ปี	118	4.75	.220		

ตารางที่ 86 (ต่อ)

(n=400)						
ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	21 - 40 ปี	127	4.72	.274	.418	.659
	41 - 60 ปี	155	4.75	.240		
	61 - 78 ปี	118	4.74	.263		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	21 - 40 ปี	127	4.86	.171	.200	.819
	41 - 60 ปี	155	4.87	.143		
	61 - 78 ปี	118	4.86	.187		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	21 - 40 ปี	127	4.83	.159	.010	.990
	41 - 60 ปี	155	4.84	.175		
	61 - 78 ปี	118	4.84	.169		
5. ภาพรวม	21 - 40 ปี	127	4.80	.103	.719	.488
	41 - 60 ปี	155	4.81	.099		
	61 - 78 ปี	118	4.80	.114		

จากตารางที่ 86 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 87 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตาม
ระดับการศึกษา

(n=400)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ประถมศึกษา	40	4.75	.169	1.137	.338
	มัธยมศึกษาตอนต้น	25	4.80	.220		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	40	4.73	.199		
	อนุปริญญา/ปวส.	60	4.75	.222		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	235	4.78	.180		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ประถมศึกษา	40	4.70	.248	1.875	.114
	มัธยมศึกษาตอนต้น	25	4.79	.212		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	40	4.66	.256		
	อนุปริญญา/ปวส.	60	4.77	2.43		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	235	4.75	.266		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ประถมศึกษา	40	4.89	.148	.800	.525
	มัธยมศึกษาตอนต้น	25	4.82	.242		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	40	4.85	.185		
	อนุปริญญา/ปวส.	60	4.86	.166		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	235	.155	.010		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ประถมศึกษา	40	4.84	.160	1.515	.197
	มัธยมศึกษาตอนต้น	25	4.83	.180		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	40	4.88	.147		
	อนุปริญญา/ปวส.	60	4.86	.155		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	235	4.82	.173		

ตารางที่ 87 (ต่อ)

(n=400)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
5. ภาพรวม	ประถมศึกษา	40	4.80	.100	.444	.777
	มัธยมศึกษาตอนต้น	25	4.81	.096		
	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	40	4.79	.108		
	อนุปริญญา/ปวส.	60	4.81	.103		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	235	4.81	.108		

จากตารางที่ 87 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 88 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ

(n=400)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/อื่นๆ	76	4.76	.181	.204	.936
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	4.77	1.73		
	พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน	90	4.78	.172		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	49	4.76	.213		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	121	4.76	.210		

ตารางที่ 88 (ต่อ)

(n=400)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/อื่นๆ	76	4.23	.294	.067	.992
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	4.74	.230		
	พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน	90	4.74	.247		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	49	4.75	.267		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	121	4.74	.256		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/อื่นๆ	76	4.87	.171	.197	.940
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	4.86	.177		
	พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน	90	4.86	.144		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	49	4.88	.128		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	121	4.86	.186		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/อื่นๆ	76	4.82	.169	2.034	.089
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	4.81	.169		
	พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน	90	4.83	.175		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	49	4.90	.151		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	121	4.84	.165		
5. ภาพรวม	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/อื่นๆ	76	4.80	.112	.402	.807
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	64	4.80	.098		
	พนักงานห้างร้าน/ บริษัทเอกชน	90	4.81	.100		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	49	4.82	.106		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ	121	4.80	.109		

จากตารางที่ 88 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน

ตารางที่ 89 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้ (n=400)

ความพึงพอใจ	รายได้ (บาท)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	4.76	.218	1.277	.282
	5,000 - 15,000 บาท	34	4.73	.204		
	15,001 - 30,000 บาท	137	4.76	.183		
	30,001 บาท ขึ้นไป	125	4.79	.169		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	4.73	.264	1.107	.346
	5,000 - 15,000 บาท	34	4.73	.225		
	15,001 - 30,000 บาท	137	4.72	.272		
	30,001 บาท ขึ้นไป	125	4.77	.244		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	4.85	.185	2.154	.093
	5,000 - 15,000 บาท	34	4.91	.136		
	15,001 - 30,000 บาท	137	4.85	.171		
	30,001 บาท ขึ้นไป	125	4.88	.146		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	4.84	.167	1.144	.331
	5,000 - 15,000 บาท	34	4.87	.168		
	15,001 - 30,000 บาท	137	4.84	.163		
	30,001 บาท ขึ้นไป	125	4.82	.174		
5. ภาพรวม	ต่ำกว่า 5,000 บาท	104	4.80	.111	1.397	.243
	5,000 - 15,000 บาท	34	4.82	.111		
	15,001 - 30,000 บาท	137	4.80	.100		
	30,001 บาท ขึ้นไป	125	4.82	.103		

จากตารางที่ 89 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 90 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรม ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=400)

ความพึงพอใจ	ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	109	4.80	.176	2.825	.025*
	ต.บางพูด	88	4.77	.183		
	ต.บ้านใหม่	80	4.75	.198		
	ต.บางตลาด	75	4.71	.213		
	ต.คลองเกลือ	48	4.81	.169		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	109	4.77	.261	1.497	.202
	ต.บางพูด	88	4.73	.250		
	ต.บ้านใหม่	80	4.76	.249		
	ต.บางตลาด	75	4.74	.251		
	ต.คลองเกลือ	48	4.66	.283		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ต.ปากเกร็ด	109	4.87	.189	.235	.918
	ต.บางพูด	88	4.87	.164		
	ต.บ้านใหม่	80	4.85	.160		
	ต.บางตลาด	75	4.87	.142		
	ต.คลองเกลือ	48	4.87	.162		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ต.ปากเกร็ด	109	4.83	.169	.847	.496
	ต.บางพูด	88	4.86	.172		
	ต.บ้านใหม่	80	4.82	.169		
	ต.บางตลาด	75	4.84	.159		
	ต.คลองเกลือ	48	4.83	.170		
5. ภาพรวม	ต.ปากเกร็ด	109	4.82	.108	.986	.415
	ต.บางพูด	88	4.81	.109		
	ต.บ้านใหม่	80	4.80	.097		
	ต.บางตลาด	75	4.79	.115		
	ต.คลองเกลือ	48	4.80	.087		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 90 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 91

ตารางที่ 91 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

ตำบลที่พักอาศัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ตำบลที่พักอาศัย				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
(n=400)							
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
(1) ต.ปากเกร็ด	4.80	.176	-			*	
(2) ต.บางพูด	4.77	.183		-			
(3) ต.บ้านใหม่	4.75	.198			-		
(4) ต.บางตลาด	4.71	.213				-	*
(5) ต.คลองเกลือ	4.81	.169					-

จากตารางที่ 91 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยในตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยในตำบลคลองเกลือ (ค่าเฉลี่ย 4.81) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.71)

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

2.1 ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 92 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ

(n=400)

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้ง	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1 - 3 ครั้ง	235	4.77	.193	.267	.849
	4 - 6 ครั้ง	150	4.76	.185		
	7 - 9 ครั้ง	8	4.75	.149		
	10 ครั้ง ขึ้นไป	7	4.71	.286		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	1 - 3 ครั้ง	235	4.74	.274	.322	.809
	4 - 6 ครั้ง	150	4.74	.238		
	7 - 9 ครั้ง	8	4.73	.183		
	10 ครั้ง ขึ้นไป	7	4.83	.214		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1 - 3 ครั้ง	235	4.88	.149	2.828	.038*
	4 - 6 ครั้ง	150	4.86	.180		
	7 - 9 ครั้ง	8	4.75	.276		
	10 ครั้ง ขึ้นไป	7	4.75	.177		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1 - 3 ครั้ง	235	4.83	.176	.781	.505
	4 - 6 ครั้ง	150	4.83	.158		
	7 - 9 ครั้ง	8	4.85	.165		
	10 ครั้ง ขึ้นไป	7	4.93	.089		
5. ภาพรวม	1 - 3 ครั้ง	235	4.81	.109	.487	.692
	4 - 6 ครั้ง	150	4.80	.100		
	7 - 9 ครั้ง	8	4.77	.110		
	10 ครั้ง ขึ้นไป	7	4.79	.098		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 92 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของ

เทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 93

ตารางที่ 93 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามที่มีจำนวนครั้งการมาใช้บริการ

จำนวนครั้งการมาใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	จำนวนครั้งการมาใช้บริการ			
			(1)	(2)	(3)	(4)
(n=400)						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
(1) 1 - 3 ครั้ง	4.88	.149	-		*	*
(2) 4 - 6 ครั้ง	4.86	.180		-		
(3) 7 - 9 ครั้ง	4.75	.276			-	
(4) 10 ครั้ง ขึ้นไป	4.75	.177				-

จากตารางที่ 93 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD จำแนกตามจำนวนครั้งการมาใช้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการมาใช้บริการ 1-3 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.88) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการมาใช้บริการ 7 - 9 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.75) และผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการมาใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.75)

2.2 ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 94 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตาม
ระยะเวลาการมาใช้บริการ

(n=400)

ความพึงพอใจ	ระยะเวลา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	1 - 10 นาที	127	4.76	.193	.077	.926
	11 - 20 นาที	245	4.77	.188		
	21 - 30 นาที	28	4.77	.204		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	1 - 10 นาที	127	4.76	.269	.865	.422
	11 - 20 นาที	245	4.73	.254		
	21 - 30 นาที	28	4.75	.241		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	1 - 10 นาที	127	4.88	.146	1.675	.189
	11 - 20 นาที	245	4.86	.169		
	21 - 30 นาที	28	4.82	.211		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1 - 10 นาที	127	4.83	.171	.856	.426
	11 - 20 นาที	245	4.83	.166		
	21 - 30 นาที	28	4.88	.167		
5. ภาพรวม	1 - 10 นาที	127	4.81	.110	.441	.644
	11 - 20 นาที	245	4.80	.103		
	21 - 30 นาที	28	4.81	.108		

จากตารางที่ 94 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 95 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ของเทศบาลนคร
ปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

(n=400)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	น้อย (0 – 2.33)	8	4.69	.284	2.525	.081
	ปานกลาง (2.34 – 4.66)	79	4.73	.211		
	มาก (4.67 - 7.00)	313	4.78	.181		
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	น้อย (0 – 2.33)	8	4.60	.283	3.768*	.024
	ปานกลาง (2.34 – 4.66)	79	4.68	.245		
	มาก (4.67 - 7.00)	313	4.76	.258		
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	น้อย (0 – 2.33)	8	4.73	.104	2.772	.064
	ปานกลาง (2.34 – 4.66)	79	4.85	.175		
	มาก (4.67 - 7.00)	313	4.87	.163		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	น้อย (0 – 2.33)	8	4.85	.107	.394	.675
	ปานกลาง (2.34 – 4.66)	79	4.82	.179		
	มาก (4.67 - 7.00)	313	4.84	.166		
5. ภาพรวม	น้อย (0 – 2.33)	8	4.72	.089	6.284**	.002
	ปานกลาง (2.34 – 4.66)	79	4.78	.091		
	มาก (4.67 - 7.00)	313	4.82	.107		

จากตารางที่ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ และในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบ ความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 96

ตารางที่ 96 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับ
การรับรู้ข่าวสาร

(n=400)

ตำบลที่พักอาศัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ตำบลที่พักอาศัย		
			(1)	(2)	(3)
ด้านช่องทางการให้บริการ					
(1) น้อย (0 – 2.33)	4.60	.283	-		
(2) ปานกลาง (2.34 – 4.66)	4.68	.245		-	*
(3) มาก (4.67 - 7.00)	4.76	.258			-
ภาพรวม					
(1) น้อย (0 – 2.33)	4.72	.089	-		*
(2) ปานกลาง (2.34 – 4.66)	4.78	.091		-	*
(3) มาก (4.67 - 7.00)	4.82	.107			-

จากตารางที่ 96 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นรายคู่โดยวิธีการ LSD จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร พบความแตกต่างรายคู่ดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.76) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการการรับรู้ข่าวสารในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.82) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการการรับรู้ข่าวสารในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.78) และผู้รับบริการการรับรู้ข่าวสารในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 4.72)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 97)

ตารางที่ 97 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง				
	สาธารณะ				
	ด้านขั้นตอน การให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล					
- เพศ	X	X	X	X	X
- อายุ	X	X	X	X	X
- ระดับการศึกษา	X	X	X	X	X
- อาชีพ	X	X	X	X	X
- รายได้	X	X	X	X	X
- ตำบลที่พักอาศัย	*	X	X	X	X
การมาใช้บริการ					
- จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ	X	X	*	X	X
- ระยะเวลาที่ใช้บริการ	X	X	X	X	X
การรับรู้ข่าวสาร	X	*	X	X	**

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนที่ 7 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ซึ่งปรากฏผลการวิจัยดังนี้

7.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าการให้บริการมีขั้นตอนที่เหมาะสม รวดเร็ว มีช่องทางในการติดตามผล สามารถแจ้งได้โดยตรงทั้งกับเทศบาลและประธานชุมชน อีกทั้งเทศบาลยังมีการตรวจสอบดูแลอย่างสม่ำเสมอ ข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ผมไปแจ้งที่เทศบาลเลยครับ ถนัดไปที่เทศบาลมากกว่าเพราะผมอยู่ใกล้ และคิดว่าติดต่อกับหน่วยงานราชการ ก็อยากไปที่หน่วยงาน มีลายลักษณ์อักษรชัดเจน เขาก็ทำงานเร็ววันะ วันสองวันก็มาซ่อมให้เลย”

“ทางเราจะแจ้งกับทางคณะกรรมการ ให้คณะกรรมการแจ้งกับทางเทศบาลต่อ เจ้าหน้าที่เทศบาลทำงานรวดเร็ว แจ้งไป 2 วันก็มา”

“เวลาที่เจ้าหน้าที่ซ่อมเสร็จ เจ้าหน้าที่จะถ่ายรูปเข้าทางไลน์กลุ่มให้เลย ว่าดำเนินการเสร็จแล้ว ดีมากเลย”

“ผมแจ้งกับทางช่างโดยตรงเลย ซึ่งช่างให้บริการรวดเร็วมากครับ แต่ผมจะแจ้งเมื่อเวลาไฟดับเป็นวงกว้าง แจ้งไปแปบเดียว เจ้าหน้าที่ก็มา”

“มันแจ้งได้หลายทาง แต่ผมจะแจ้งไปที่ประธานชุมชนบ้าง บางทีก็โทรไปทางเทศบาล แปบเดียวก็มีเจ้าหน้าที่มาดำเนินการให้แล้ว ไม่ได้มีขั้นตอนอะไรที่ซับซ้อน แล้วส่วนใหญ่เทศบาลก็มาตรวจสอบอยู่บ้างเหมือนกันนะ”

“ตอนโทรไปน่าจะเป็นจังหวะที่คืนะครับแจ้งไปตอนเช้า ตอนบ่ายก็มาเลย ปกติจะวันสองวัน อาจจะเป็นเพราะแจ้งบ่อย มีเบอร์ช่างโดยตรง ผมไม่รู้ขั้นตอนของเทศบาลว่าเขาต้องมีขั้นตอนอะไรบ้าง เพราะผมโทรตรงตลอด ผมก็ว่าสะดวกรวดเร็วดี”

แต่ยังมีผู้รับบริการบางรายที่ยังเห็นว่าขั้นตอนในการให้บริการล่าช้าเกินไป และการโทรติดตามผลที่ได้คำตอบที่ไม่ตรงกัน ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“เวลาแจ้งผ่านส่วนกลางเทศบาล เขาก็จะโอนสายให้คุยกับกองช่าง ซึ่งเวลาโทรติดตามผล จะได้คำตอบไม่ค่อยตรงกันในแต่ละครั้ง”

“ใช้เวลาซ่อมชำสุด 2 วัน แต่ก็เข้าใจว่า เจ้าหน้าที่มีงานอื่น มีครั้งหนึ่ง ใช้เวลา 3 – 4 วันถึงมาซ่อม ก็รู้สึกว่ามันนานไป ผมว่าไม่ควรนานขนาดนี้”

7.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าช่องทางการให้บริการหลากหลาย สะดวกเพียงพอ เข้าถึงง่าย และมีความเหมาะสม ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“โทรแจ้งกับทางเทศบาล แล้วโอนสายไปที่สำนักงานช่าง สำหรับผมก็โทรติดตามดีครับ ไม่เคยมีปัญหาอะไรเลยในการติดต่อ”

“เท่าที่รู้คือมีช่องทางการแจ้งที่หลากหลาย ทั้งไลน์กลุ่ม กรอกคำร้องที่เทศบาล สายด่วน โทรไปที่เทศบาล ก็ถือว่าสะดวกดี สะดวกทุกช่องทาง แต่ส่วนมากผมจะไปกรอกแบบฟอร์มที่เทศบาลเลย”

“แจ้งทางเว็บไซต์ หลังจากนั้น 1 วัน เจ้าหน้าที่ก็ติดต่อกลับมา ก็ถ่ายรูปแนบไฟล์ไป ก็สะดวกดี ไม่ต้องโทร และไม่ต้องไปที่เทศบาลด้วย และแจ้งทางเว็บไซต์ มันติดตามผลได้ด้วย”

“นี่ส่วนใหญ่จะแจ้งทางไลน์กลุ่มหมู่บ้าน ผู้นำเขาจะประสานต่อไปยังเทศบาล หลักจากนั้นเทศบาลเขาก็ส่งเจ้าหน้าที่มา ก็สะดวกดี”

“ช่องทางการแจ้งเขามีหลายช่องทาง ตรงนี้ดีมาก ๆ เพราะแต่ละคนก็จะถนัดไม่เหมือนกัน ผมชอบโทรเลย มันสะดวก และเร็วดี ไม่ต้องไปที่เทศบาล ไม่ต้องเจอรถติดหรือไปรอคิวอะไรนานๆ”

ผู้รับบริการบางรายจะมีช่องทางติดต่อของตนเองโดยการโทรหาช่างโดยตรง เพราะรู้สึกว่าเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วกว่าช่องทางอื่นๆ

“เราโทรแจ้งที่นายช่างเลย เพราะเรื่องไฟดับเป็นเรื่องเร่งด่วน ต้องการซ่อมด่วน จะให้โทรไปแล้วรอนานๆ หรือไปแจ้งที่เทศบาลก็ยิ่งต้องใช้เวลานานไปอีก”

“ผมโทรแจ้งบ่อย เวลาช่างมาซ่อมก็ขอเบอร์โทรศัพท์ไว้ หลังจากนั้น ผมก็โทรไปที่เบอร์ช่างเลย ผมว่ามันสะดวกดีครับ ถ้าช่างว่างเขาก็มาซ่อมให้เลย ไม่ต้องรอนานๆ”

แต่ก็มีผู้รับบริการบางรายที่เห็นว่า ช่องทางสายด่วน เป็นช่องทางที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเนื่องจากโทรติดยาก หรือเมื่อโทรติดแล้วเป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ

“ติดต่อทางโทรศัพท์กับเทศบาลค่อนข้างยาก โดยเฉพาะสายด่วน โทรไปไม่มีคนรับสาย ติดต่อไม่เคยได้เลย ไม่รู้ว่าเขาจะมีสายด่วนทำไม”

“ตั้งแต่ที่ติดต่อกับเทศบาลมา ไม่เคยโทรสายด่วนของเทศบาลติดเลย ไม่รู้เขายังมีอยู่ไหม แต่ก็เห็นประชาสัมพันธ์อยู่ จริงๆ สายด่วนมันดีเลขมันจำง่าย แต่โทรไม่ติดเลย หงุดหงิดทุกครั้งทีโทร”

7.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าเจ้าหน้าที่ สุภาพเรียบร้อย พูดจาดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และดำเนินการได้รวดเร็วตามระยะเวลา ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“เจ้าหน้าที่ เขามีความกระตือรือร้นมาก ทำงานเร็ว แจ้งวันเดียวก็มาซ่อม แล้วผมแจ้งที่เบอร์ของเทศบาลแล้วต่อสายไปที่สำนักช่าง บริการดีว่องไวทันใจ”

“เจ้าหน้าที่ที่รับเรื่องเขาก็พูดจาดี สุภาพ ช่างที่มาซ่อมตอนนั้นก็อยู่ในเหตุการณ์เขาก็ดำเนินการได้รวดเร็ว แก้ปัญหาให้เราได้ เขามาแบบยิ้มแย้มไม่หงุดหงิดใส่ชาวบ้าน”

“ดีมากเลย โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เขาประสานงานรวดเร็ว หลังจากแจ้งไป ได้รับการดำเนินการแก้ไขอย่างรวดเร็ว ต้องชื่นชมทางเจ้าหน้าที่มากครับ”

“เจ้าหน้าที่เขาแก้ปัญหาความเดือดร้อนให้เราได้ เราก็มองว่าดี แต่นี้ก็ดีมากขึ้นไปอีกเพราะเขาแก้ปัญหาได้รวดเร็ว เขามีช่างที่มีความชำนาญ แก้ได้ตรงจุด แต่ปัญหาก็คงจะเกิดซ้ำบ่อยๆ เนื่องจากไฟฟ้าที่นี้ฝนตกก็ดับ แต่เจ้าหน้าที่ก็มาช่วยเหลือทุกครั้ง”

“เคยติดต่อไปที่เทศบาลเจ้าหน้าที่เขาพูดจาดีนะ เขาต่อสายให้สำนักช่างที่สำนักช่างเขาก็พูดดี ไม่ได้มีปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่เลย ปกติเจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการดีอยู่แล้ว”

“ช่างก็คุ้นเคยกัน เขาพูดจาดี พูดคุยเป็นกันเอง ที่สำคัญเขาทำงานเร็ว โทรแจ้งสักพักก็มา”

“นายช่างดีมากเลย แถวนี่เขามาย่อย ซ่อมแซมบ้าง เปลี่ยนบ้าง มีปัญหาอะไรก็แจ้งเขาได้โดยตรง พูดจาดี เป็นกันเองแล้วก็มาจัดการให้บางที่ติดที่อื่น เขาก็บอกนะ รอวันสองวันเขามาตามนัด”

7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เพราะเห็นว่ารถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีเพียงพอและเหมาะสม ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“อุปกรณ์พร้อมใช้งานง่าย มีรถ มีเครื่องมือที่พร้อมใช้ ไม่รู้ว่ามีความจำเป็นเพียงพอมั้ย แต่แค่เขาอำนวยความสะดวกให้ประชาชน โดยที่ไม่ซ้ำจนเกินไปก็ถือว่าเพียงพอแล้ว”

“รถไฟฟ้าของเทศบาล อุปกรณ์ต่างๆ ครบทันสมัยใหม่พีก็ตอบไม่ได้ แต่ที่แน่ๆ คือพร้อมใช้แล้วเขาก็พร้อมมาบริการให้ประชาชน ในตอนที่ประชาชนต้องการ หรือเดือดร้อน แคนี่ก็ได้ติดขัดอะไรแล้วนะ

“พอใจมากค่ะ พี่เคยเห็นรถคันสีเหลืองๆ ของเทศบาล คันกำลังดี ไม่ใหญ่ เทอะทะ เข้านอกออกซอยไม่ลำบาก เขาก็มีอุปกรณ์ครบนะ มีที่ยกข้างขึ้นไปข้างบน ก็เห็นทุกอย่างใช้ได้ปกติ เขามาอำนวยความสะดวกให้เรา มาก มาตัดต้นไม้ที่มันทับๆ สายไฟให้ด้วย”

“เขามาเคาก็มีเครื่องมือมาพร้อม มาถึงก็ปฏิบัติหน้าที่ได้เลย ไม่ต่างอะไรกับการไฟฟ้าเลย จากที่มองเขาก็มีอุปกรณ์ครบเหมือนกัน”

“คิดว่าเครื่องมือเขาพร้อมนะ พร้อมที่จะมาซ่อมแซมเพราะเขาก็ซ่อมสำเร็จทุกครั้ง เขายังมีอุปกรณ์อื่นมาติดตั้งเพิ่มให้ด้วย อย่างวันก่อนก็เอากระจกตาแมวมาติดตั้งเพิ่มเติมให้”

“พอใจในสิ่งอำนวยความสะดวกที่เขา มีนะ ไม่รู้หรือกว่าซ่อมไฟฟ้าต้องใช้อะไร หรือมีอะไรบ้าง แต่เขามาซ่อมให้ แล้วเราก็เห็นว่าเขาก็มีอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ที่น่าจะเพียงพอเหมาะสม ทำให้เขาซ่อมได้”

นอกจากนี้สำหรับผู้รับบริการที่ไปกรอกเอกสารที่เทศบาลฯ ยังพึงพอใจที่เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความ บอกจุดรับบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจนมีตัวอย่างเอกสารในการกรอกข้อมูลให้ผู้รับบริการดึงข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“พี่ไปกรอกข้อมูลแจ้งซ่อมที่เทศบาลทุกอย่างก็พร้อมดีนะ เขามีป้ายบอกจุดบริการ เอกสารที่กรอกก็ไม่ได้เข้าใจง่าย มีตัวอย่างให้ดู”

“ไปที่สำนักช่างเลย เขามีจุดบริการประชาชน มีที่ให้นั่ง ไปแจ้งนั้นแจ้งนี้ก็ไปกรอกเอกสาร ไม่มีอะไรยุ่งยาก สะดวกดีเพราะอยู่ใกล้ๆ เอกสารก็มีตัวอย่างในการกรอกก็ยิ่งง่ายเข้าไปอีก”

7.5 ปัญหา

ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในโครงการ แต่มีผู้รับบริการบางส่วนยังประสบปัญหาในเรื่องการติดต่อเทศบาลฯ ที่โทรติดต่อยากโดยเฉพาะสายด่วน ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางในการแจ้งที่อาจจะยังไม่ทั่วถึง การดำเนินการที่ล่าช้าในบางพื้นที่ และในซอยที่มีต้นไม้จำนวนมากบดบังแสงไฟ ทำให้ไฟโซล่าเซลล์ไม่สว่าง ไม่มีการแจ้งความคืบหน้าในการซ่อมแซม รวมถึงชุมชนยังเกิดปัญหาไฟดับบ่อยครั้ง ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ปัญหาในเรื่องการติดต่อเทศบาลที่ติดต่อทางสายด่วนไม่ได้เลย เบอร์ของเทศบาลบางทีก็ต่อสายกันวุ่นวาย ทั้งๆ ที่จริงๆ เบอร์สายด่วนมันง่ายต่อการโทร เบอร์ก็จำได้ง่าย ไม่ต้องมีการต่อให้วุ่นวาย”

“เจ้าหน้าที่ไม่แจ้งเลยตอนซ่อมเสร็จแล้ว บางทีเราก็ไม่รู้ความคืบหน้าว่ามาซ่อมหรือยัง แจ้งไปก็ไม่รู้อะไรเลย ถ้าไม่ได้ผ่านไปตรงนั้นก็รู้ว่าที่แจ้งเขามาซ่อมให้แล้วหรือยังไม่ซ่อม”

“การประชาสัมพันธ์เรื่องช่องทางการซ่อมไฟฟ้าคิดว่ายังไม่ทั่วถึง ทำให้ประชาชนไม่รู้ว่ามันมีหลายช่องทางในการที่จะแจ้งเมื่อไฟฟ้าดับ”

“ปัญหาหลักคือที่นี้ไฟดับบ่อย แล้วบางทีเจ้าหน้าที่ก็มาช้า ซอยบางซอยพอมืดมันก็เปลี่ยว น่ากลัว พอที่ลูกหลานกลับบ้านค่ำหน่อยเราก็กังวลความปลอดภัย”

“ต้นไม้มันเยอะ บางทีมันก็ไปบังไฟ ไฟก็ไม่สว่าง ยิ่งแบบโซล่าเซลล์ ต้นไม้ที่บังๆ หน่อยแทบจะไม่มีแสงเลย ไฟไม่เสียวก็ไม่ค่อยสว่าง”

7.6 ข้อเสนอแนะ

ผู้รับบริการให้ข้อเสนอแนะว่า เทศบาลฯ ควรให้มีการปรับปรุงช่องทางการแจ้งซ่อมทางสายด่วนให้ติดต่อง่ายมากขึ้น หรือมีเบอร์โทรศัพท์สายตรงถึงผู้ให้บริการที่สามารถมาบริการให้ได้ อย่างทันท่วงที เพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการแจ้งข่าวสาร ในกรณีไฟดับให้ประชาชนมากขึ้น จัดทำกรอบระยะเวลา ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และมีช่องทางในการรายงานผลให้ผู้รับบริการรับทราบได้ มีการตัดต้นไม้ที่บดบังแสงไฟในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ดังข้อมูลจากบทสัมภาษณ์ของผู้รับบริการดังนี้

“ประเด็นหลักเลยเขาต้องมีการปรับปรุงสายด่วนให้ใช้งานได้จริง ในเมื่อมีแล้ว ต้องใช้งานได้ ต้องพร้อมใช้งาน เพราะมันคือช่องทางที่สะดวกในการติดต่อ”

“ควรมีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการแจ้งซ่อมเพิ่มเติม เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการทราบช่องทางที่หลากหลายที่เทศบาลมีเพื่อเป็นตัวเลือกให้ประชาชนสามารถแจ้งในช่องทางที่ตนถนัด หรือเหมาะสมกับตนเอง รวมถึงข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับไฟฟ้าที่ควรรู้ ให้ประชาชนทราบ”

“เขาน่าจะมีระยะเวลาที่แน่นอนแจ้งมาเลย ว่าแจ้งแล้วกี่วันมาซ่อม นี่บางทีเราไม่รู้และก็อาจจะต้องมีช่องทางในการติดต่อสื่อสารกับคนแจ้งซ่อมด้วยเพื่อให้รู้กระบวนการขั้นตอน”

“ควรมีการตัดแต่งกิ่งต้นไม้ อย่างสม่ำเสมอในรอบ 1 เดือน หรือ 2 เดือน ต่อ 1 ครั้ง เพื่อให้กิ่งไม้ไปทับสายไฟหรือไปบังแสงไฟ”

5. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

การศึกษาความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ
ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด นำเสนอผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้ คือ
1) ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล 2) การมาเรียนของนักเรียน 3) การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวัง
และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน 4) ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวัง
และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอน
การเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ 2) ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกัน
การเกิดเหตุ 3) ด้านบทบาทครูผู้สอน และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และ
สภาพแวดล้อม 5) ความคาดหวัง ปัญหา และข้อเสนอแนะต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิด
เหตุของโรงเรียน 6) การทดสอบสมมติฐาน และ 7) ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาล
นครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ โรงเรียน ระดับชั้นเรียน ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน
ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และตำบลที่พักอาศัย มีรายละเอียดดังนี้

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.20 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.80 สำหรับอายุ
พบว่าผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดมีอายุเฉลี่ย 40.44 ปี โดยมีอายุ
ระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมา คืออายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ
33.60 และอายุระหว่าง 22-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ (ตารางที่ 98)

ตารางที่ 98 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามเพศและอายุ

(n=327)

เพศและอายุ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	81	24.80
หญิง	246	75.20
รวม	327	100.00
อายุ (ปี)		
22 - 30 ปี	46	14.10
31 - 40 ปี	133	40.70
41 - 50 ปี	110	33.60
51 - 60 ปี	31	9.50
61 ปีขึ้นไป	7	2.10
รวม	327	100.00

อายุต่ำสุด 22 ปี อายุสูงสุด 72 ปีอายุเฉลี่ย 40.44 ปี

1.2 โรงเรียน

ผลการศึกษาพบว่า เป็นผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
ศึกษาอยู่ในโรงเรียนวัดบ่อ (นนทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑ คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาคือ โรงเรียน
ผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒ คิดเป็นร้อยละ 34.30 และโรงเรียนวัดกุ
(นันทาภรณ์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓ คิดเป็นร้อยละ 11.30 (ตารางที่ 99)

ตารางที่ 99 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามโรงเรียน

(n=327)

โรงเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑	178	54.40
โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒	112	34.30
โรงเรียนวัดกู่ (นันทาวิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓	37	11.30
รวม	327	100.00

1.3 ระดับชั้นเรียน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่ เป็นผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้น ป.6 คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมา เป็นผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้น ป.3 คิดเป็นร้อยละ 14.40 และเป็น ผู้ปกครองนักเรียนชั้น ป.5 คิดเป็นร้อยละ 13.50 (ตารางที่ 100)

ตารางที่ 100 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับชั้นเรียน

(n=327)

ระดับชั้นเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อนุบาล 1	35	10.70
อนุบาล 2	31	9.50
ประถมศึกษาปีที่ 1 (ป.1)	41	12.50
ประถมศึกษาปีที่ 2 (ป.2)	39	11.90
ประถมศึกษาปีที่ 3 (ป.3)	47	14.40
ประถมศึกษาปีที่ 4 (ป.4)	41	12.50
ประถมศึกษาปีที่ 5 (ป.5)	44	13.50
ประถมศึกษาปีที่ 6 (ป.6)	49	15.00
รวม	327	100.00

1.4 ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่ เป็นบิดา/มารดา คิดเป็นร้อยละ 84.70 รองลงมา เป็นญาติ โดยระบบว่าเป็นตา ยาย ปู่ ย่า ลุง ป้า น้า และพี่สาว คิดเป็นร้อยละ 11.00 และเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลหรืออุปการะแทนบิดา/มารดา คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ (ตารางที่ 101)

ตารางที่ 101 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับนักเรียน

(n=327)

ความเกี่ยวข้อง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
บิดา/มารดา	277	84.70
ญาติ (ตา ยาย ปู่ ย่า ลุง ป้า น้า และพี่สาว)	36	11.00
ผู้ดูแล/อุปการะแทนบิดามารดา	14	4.30
รวม	327	100.00

1.5 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่เรียนจบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมา คือจบการศึกษา ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 24.20 และเรียนจบระดับปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.40 (ตารางที่ 102)

ตารางที่ 102 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=327)

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้จบการศึกษา	3	0.90
ประถมศึกษา	37	11.30
มัธยมศึกษา	138	42.20
ปวช./ปวส.	70	21.40
ปริญญาตรีและสูงกว่า	79	24.20
รวม	327	100.00

1.6 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมาคือ มีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.60 (ตารางที่ 103)

ตารางที่ 103 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ

(n=327)

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	9.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	22.60
พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน	79	24.20
รับจ้าง/แรงงาน	97	29.70
เกษตรกร	1	0.30
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	34	10.40
นักศึกษา	1	0.30
อื่นๆ (ข้าราชการบำนาญ, ครูโรงเรียนเอกชน เจ้าหน้าที่ โรงพยาบาล พนักงานจ้างเทศบาล พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานราชการ)	10	3.10
รวม	327	100.00

1.7 รายได้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมา คือ มีรายได้ 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.10 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.00 (ตารางที่ 104)

ตารางที่ 104 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามรายได้

(n=327)

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่มีรายได้	15	4.60
ต่ำกว่า 5,000 บาท	26	8.00
5,001 - 15,000 บาท	174	53.20
15,001 - 30,000 บาท	95	29.10
30,001 บาท ขึ้นไป	17	5.20
รวม	327	100.00

1.8 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่พักอาศัยในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมา คือ พักอาศัยอยู่ตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 41.90 และอื่นๆ ระบุพื้นที่ ได้แก่ เกาะเกร็ด คลองพระอุดม ท่าทราย บางตะไนย์ บ้านฉาง และอ.เมืองปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 5.80 (ตารางที่ 105)

ตารางที่ 105 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=327)

ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ตำบลปากเกร็ด	137	41.90
ตำบลบางพูด	159	48.60
ตำบลบ้านใหม่	3	0.90
ตำบลบางตลาด	9	2.80
อื่นๆ (เกาะเกร็ด คลองพระอุดม ท่าทราย บางตะไนย์ บ้านฉาง และอ.เมืองปทุมธานี)	19	5.80
รวม	327	100.00

ส่วนที่ 2 การมาเรียนของนักเรียน

2.1 วิธีการเดินทางไป-กลับ

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีวิธีการเดินทางไป-กลับโดยยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมาคือ เดิน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และเดินและยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ 4.30 (ตารางที่ 106)

ตารางที่ 106 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามวิธีการเดินทางไป-กลับ

(n=327)		
วิธีการเดินทางไป-กลับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เดิน	20	6.10
ยานพาหนะ	293	89.60
เดินและยานพาหนะ	14	4.30
รวม	327	100.00

เมื่อพิจารณายานพาหนะที่ใช้ในการเดินทางไป-กลับ เป็นรายข้อ พบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีวิธีการเดินทางไป-กลับโดยรถจักรยานยนต์ คิดเป็นร้อยละ 67.30 รองลงมาคือ รถยนต์ คิดเป็นร้อยละ 27.80 และรถจักรยานยนต์รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 19.30 (ตารางที่ 107)

ตารางที่ 107 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามยานพาหนะที่ใช้เดินทางไป-กลับ

(n=327)		
ยานพาหนะที่ใช้เดินทางไป-กลับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
รถยนต์		
ใช่	91	27.80
ไม่ใช่	236	72.20
รวม	327	100.00

ตารางที่ 107 (ต่อ)

(n=327)

ยานพาหนะที่ใช้เดินทางไป-กลับ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>รถจักรยานยนต์</u>		
ใช้	220	67.30
ไม่ใช้	107	32.70
รวม	327	100.00
<u>รถจักรยานยนต์รับจ้าง</u>		
ใช้	63	19.30
ไม่ใช้	264	80.70
รวม	327	100.00
<u>รถโดยสารสาธารณะ</u>		
ใช้	18	5.50
ไม่ใช้	309	94.50
รวม	327	100.00
<u>เรือ</u>		
ใช้	18	5.50
ไม่ใช้	309	94.50
รวม	327	100.00
<u>อื่นๆ (จักรยาน แท็กซี่ รถตุ๊กตุ๊ก รถตู้พีเอ รถตู้รับส่งนักเรียน)</u>		
ใช้	17	5.20
ไม่ใช้	310	94.80
รวม	327	100.00

2.2 การขาดเรียน

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่เคยขาดเรียน คิดเป็นร้อยละ 79.50 และไม่เคยขาดเรียน คิดเป็นร้อยละ 20.50 สำหรับนักเรียนที่ขาดเรียน

ส่วนใหญ่ขาดเรียนด้วยสาเหตุป่วย คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ ผู้ปกครองติดธุระ/ไปธุระกับ ผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 4.89 และไปต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 2.75 (ตารางที่ 108)

ตารางที่ 108 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามการขาดเรียน

(n=327)

การขาดเรียน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	67	20.50
เคย	260	79.50
รวม	327	100.00
สาเหตุการขาดเรียน		
ป่วย	229	70.00
ไปต่างจังหวัด	9	2.75
ผู้ปกครองติดธุระ/ไปธุระกับผู้ปกครอง	16	4.89
ฝนตก	2	0.60
พบแพทย์	4	1.20

2.8 การมาสาย

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่ไม่เคยมาสาย คิดเป็นร้อยละ 72.50 และเคยขาดเรียน คิดเป็นร้อยละ 27.50 สำหรับนักเรียนที่มาสาย ส่วนใหญ่มาสายด้วยสาเหตุติดคิด คิดเป็นร้อยละ 9.80 รองลงมาคือ ตื่นสาย คิดเป็นร้อยละ 8.56 และฝนตก คิดเป็นร้อยละ 3.06 (ตารางที่ 109)

ตารางที่ 109 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามการมาสาย

(n=327)

การมาสาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคย	237	72.50
เคย	90	27.50
รวม	327	100.00

ตารางที่ 109 (ต่อ)

(n=327)

การมาสาย	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สาเหตุการมาสาย		
ตื่นสาย	28	8.56
แต่งตัวช้า	2	0.60
บ้านไกลจากโรงเรียน	1	0.30
ผู้ปกครองติดธุระ	9	2.80
ฝนตก	10	3.06
มีนัดพบแพทย์	2	0.60
รถติด	32	9.80
รอน้องแต่งตัว	1	0.30
รอรถมารับ	3	0.90
ออกจากบ้านช้า	2	0.60

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัด
เทศบาลนครปากเกร็ด

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ
ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 94.20 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อ คิดเป็นร้อยละ 5.80 สำหรับผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากผู้บริหารโรงเรียน/ครู คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 12.80 และจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 12.50 (ตารางที่ 110)

ตารางที่ 110 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อบุคคล

(n=327)		
สื่อบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล	19	5.80
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล	308	94.20
รวม	327	100.00
<u>ผู้บริหารโรงเรียน/ครู</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	40	12.20
เคยได้รับข่าวสาร	287	87.80
รวม	327	100.00
<u>เพื่อน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	286	87.50
เคยได้รับข่าวสาร	41	12.50
รวม	327	100.00
<u>ครอบครัว/ญาติ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	285	87.20
เคยได้รับข่าวสาร	42	12.80
รวม	327	100.00
<u>กรรมการสถานศึกษา</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	312	95.40
เคยได้รับข่าวสาร	15	4.60
รวม	327	100.00
<u>อื่นๆ (นักเรียน ผู้ปกครอง)</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	324	99.10
เคยได้รับข่าวสาร (นักเรียน)	3	0.90
รวม	327	100.00

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 82.30 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อ คิดเป็นร้อยละ 17.70 สำหรับผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ facebook ของโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 40.10 และจากเว็บไซต์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 17.10 (ตารางที่ 111)

ตารางที่ 111 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

(n=327)

สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	58	17.70
เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	269	82.30
รวม	327	100.00
<u>เว็บไซต์ของโรงเรียน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	176	53.80
เคยได้รับข่าวสาร	151	46.20
รวม	327	100.00
<u>เว็บไซต์ของเทศบาล</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	271	82.90
เคยได้รับข่าวสาร	56	17.10
รวม	327	100.00
<u>Facebook</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	196	59.90
เคยได้รับข่าวสาร	131	40.10
รวม	327	100.00

ตารางที่ 111 (ต่อ)

(n=327)		
สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<u>ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	277	84.70
เคยได้รับข่าวสาร	50	15.30
รวม	327	100.00
<u>วารสาร/แผ่นพับของโรงเรียน</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	275	84.10
เคยได้รับข่าวสาร	52	15.90
รวม	327	100.00
<u>การประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	302	92.40
เคยได้รับข่าวสาร	25	7.60
รวม	327	100.00
<u>อื่นๆ</u>		
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	310	94.80
เคยได้รับข่าวสาร (ไลน์กลุ่มผู้ปกครอง, โทรทัศน์)	17	5.20
รวม	327	100.00

3.2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.07 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 17 คะแนน และพบว่าผู้ปกครอง มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.50 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.50 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.00 (ตารางที่ 112)

ตารางที่ 112 จำนวนและร้อยละของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ
ของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

(n=327)

ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (0 - 5.66 คะแนน)	13	4.00
ปานกลาง (5.67 – 11.33 คะแนน)	31	9.50
มาก (11.34- 17.00 คะแนน)	283	86.50
รวม	327	100.00

คะแนนต่ำสุด 0 คะแนน สูงสุด 17 คะแนน $\bar{x} = 15.07$ S.D. = 3.62

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ที่โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากการไปทัศนศึกษาหรือทำกิจกรรมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.98 รองลงมาคือรับรู้ที่โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสุขภาพของนักเรียน มีค่าเฉลี่ย 0.96 และโรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุภายในโรงเรียน และโรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันเหตุอุทกภัยและการป้องกันโรค มีค่าเฉลี่ย 0.93 (ตารางที่ 113)

ตารางที่ 113 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวัง
และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

(n=327)

มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน	รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับการรับรู้
1. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากอาคารเรียนและอาคารประกอบ	287 (87.80)	40 (12.20)	.88	.328	มาก
2. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุภายในโรงเรียน	303 (92.70)	24 (7.30)	.93	.261	มาก
3. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากสภาพแวดล้อมภายนอกโรงเรียน	280 (85.60)	47 (14.40)	.86	.351	มาก

ตารางที่ 113 (ต่อ)

(n=327)

มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน	รู้		\bar{x}	S.D.	ระดับ การ รับรู้
	รู้	ไม่รู้			
4. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากเครื่องมือ เครื่องใช้ และอุปกรณ์ต่างๆ	278 (85.00)	49 (15.00)	.85	.357	มาก
5. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากการเดินทาง ระหว่างบ้านและโรงเรียน	270 (82.60)	57 (17.40)	.83	.380	มาก
6. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากการไปทัศน ศึกษาหรือทำกิจกรรมนอกสถานที่	320 (97.90)	7 (2.10)	.98	.145	มาก
7. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากยานพาหนะรับ- ส่งนักเรียน เช่น รถตู้รับส่งนักเรียน	275 (84.10)	52 (15.90)	.84	.366	มาก
8. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันเหตุอุทกภัยและการป้องกัน โรค	304 (93.00)	23 (7.00)	.93	.256	มาก
9. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันเหตุอัคคีภัยในโรงเรียน	282 (86.20)	45 (13.80)	.86	.345	มาก
10. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาการทะเลาะวิวาทใน โรงเรียน	287 (87.80)	40 (12.20)	.88	.328	มาก
11. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาการถูกล่อลวงและ ลักพาตัวเด็ก	291 (89.00)	36 (11.00)	.89	.313	มาก
12. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสื่อลามกอนาจาร	284 (86.90)	43 (13.10)	.87	.338	มาก
13. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาอบายมุขสิ่งเสพติด	297 (90.80)	30 (9.20)	.91	.289	มาก
14. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาพฤติกรรมทางเพศที่ไม่ เหมาะสม	286 (87.50)	41 (12.50)	.87	.332	มาก
15. โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ต และเกม	286 (87.50)	41 (12.50)	.87	.332	มาก

ตารางที่ 113 (ต่อ)

(n=327)					
มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน	รู้	ไม่รู้	\bar{x}	S.D.	ระดับการรับรู้
16 โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสุขภาพอนามัยของนักเรียน	315 (96.30)	12 (3.70)	.96	.188	มาก
17 โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสัตว์มีพิษ	282 (86.20)	45 (13.80)	.86	.345	มาก
รวม			.89	.310	มาก

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ 2) ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ 3) ด้านบทบาทครูผู้สอน และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในช่วงร้อยละ 95.60 – 97.40 มีค่าเฉลี่ยคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบทบาทครูผู้สอน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 96.60 ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ มีค่าเฉลี่ย 96.20 และด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60 (ตารางที่ 114)

ตารางที่ 114 สรุประดับความความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวัง
และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

(n = 327)

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

4.1 ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ โรงเรียนกำหนดมาตรการหลักเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุในโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ โรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน โรงเรียนวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุในโรงเรียน และโรงเรียนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ชุมชน และเครือข่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เท่ากัน และโรงเรียนกำหนดมาตรการเสริมให้เหมาะสมกับความเชื่อ วัฒนธรรมประเพณี และสภาพความเสี่ยงของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เท่ากัน (ตารางที่ 115)

ตารางที่ 115 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
ต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนคร
ปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการ เฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ					— X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. โรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน	269 (82.30)	58 (17.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.383	มาก
2. โรงเรียนสำรวจสภาพปัญหาและความ ต้องการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและ ป้องกันเหตุในโรงเรียน	256 (78.30)	71 (21.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78	.413	มาก
3. โรงเรียนวางแผนการดำเนินงาน เกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุ ในโรงเรียน	270 (82.60)	56 (17.10)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.391	มาก
4. โรงเรียนกำหนดมาตรการหลักเพื่อ ป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุ ในโรงเรียน	273 (83.50)	54 (16.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.372	มาก
5. โรงเรียนกำหนดมาตรการเสริมให้ เหมาะสมกับความเชื่อ วัฒนธรรม ประเพณี และสภาพความเสี่ยงของท้องถิ่น	265 (81.00)	61 (18.70)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.403	มาก
6. โรงเรียนกำหนดกิจกรรมสนับสนุน มาตรการหลักและมาตรการเสริมเพื่อเฝ้า ระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน	263 (80.40)	64 (19.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.397	มาก
7. โรงเรียนกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลา ของกิจกรรมต่างๆ อย่างชัดเจน	260 (79.50)	67 (20.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.404	มาก
8. โรงเรียนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วม ร่วมของนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ชุมชน และเครือข่าย	269 (82.30)	58 (17.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.383	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.81	.393	มาก

4.2 ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ โรงเรียนจัดให้มีการประชุมผู้ปกครองอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ โรงเรียนจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน และโรงเรียนจัดทำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เท่ากัน และโรงเรียนจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ตารางที่ 116)

ตารางที่ 116 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อ

มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อ เฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
1. โรงเรียนจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	264 (80.70)	63 (19.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.395	มากที่สุด
2. โรงเรียนจัดทำเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้ปกครอง โรงเรียน และชุมชน เพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	255 (78.00)	72 (22.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.78	.415	มากที่สุด
3. โรงเรียนจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน	269 (82.30)	58 (17.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.383	มากที่สุด
4. โรงเรียนจัดให้มีการประชุมผู้ปกครองอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง	273 (83.50)	54 (16.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.372	มากที่สุด

ตารางที่ 116 (ต่อ)

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อ เฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ							
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
5. โรงเรียนจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการป้องกัน อุบัติเหตุให้กับครูและนักเรียน	247 (75.50)	80 (24.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76	.431	มากที่สุด
6. โรงเรียนจัดกิจกรรมการเรียนการสอนที่ เกี่ยวข้องกับความรู้ ด้านความปลอดภัยให้กับ นักเรียน	257 (78.60)	70 (21.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.79	.411	มากที่สุด
7. โรงเรียนดูแลรักษาความปลอดภัยในการเดินทาง ไป-กลับโรงเรียนและบ้าน	250 (76.50)	75 (22.90)	2 (0.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76	.443	มากที่สุด
8. โรงเรียนจัดทำแผนเสี่ยงภัยแยกตามประเภท สาธารณภัย	245 (74.90)	80 (24.50)	2 (0.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.74	.451	มากที่สุด
9. โรงเรียนจัดทำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการ บริหารจัดการสาธารณภัย	268 (82.00)	59 (18.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.385	มากที่สุด
10. โรงเรียนจัดทำคู่มือและแผนปฏิบัติการฉุกเฉิน	240 (73.40)	87 (26.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.73	.443	มากที่สุด
11. โรงเรียนจัดให้มีแผนซักซ้อมและป้องกันเหตุ ฉุกเฉิน	248 (75.80)	78 (23.90)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.76	.438	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.78	.415	มากที่สุด

4.3 ด้านบทบาทครูผู้สอน

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านบทบาทครูผู้สอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือครูให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัย

ของนักเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือครูดูแลการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักเรียนอย่างเข้มงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และครูดูแลพฤติกรรมของนักเรียนให้หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีความเสี่ยงอันตราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เท่ากัน (ตารางที่ 117)

ตารางที่ 117 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านบทบาทครูผู้สอน

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านบทบาทครูผู้สอน							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ครูให้ความรู้เกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและความปลอดภัยของโรงเรียน	279 (85.30)	48 (14.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	.354	มากที่สุด
2. ครูให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน	293 (89.60)	34 (10.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.90	.306	มากที่สุด
3. ครูมีบทบาทในการควบคุมกำกับติดตามดูแลการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่โรงเรียน	279 (85.30)	48 (14.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	.354	มากที่สุด
4. ครูดูแลการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักเรียนอย่างเข้มงวด	290 (88.70)	37 (11.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.89	.317	มากที่สุด
5. ครูดูแลนักเรียนให้ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์การเรียนและกิจกรรมต่างๆ อย่างปลอดภัย	282 (86.20)	45 (13.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.345	มากที่สุด
6. ครูดูแลพฤติกรรมของนักเรียนให้มีระเบียบวินัย	282 (86.20)	44 (13.50)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.357	มากที่สุด
7. ครูดูแลพฤติกรรมของนักเรียนให้หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีความเสี่ยงอันตราย	284 (86.90)	43 (13.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.338	มากที่สุด

ตารางที่ 117 (ต่อ)

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านบทบาทครูผู้สอน							
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
8. ครูดูแลรับผิดชอบปฐมพยาบาลเบื้องต้น และนำส่งสถานพยาบาล ได้	283 (86.50)	43 (13.10)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.354	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.87	.341	มากที่สุด

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ อาคารสถานที่ มีสภาพปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ระบบไฟฟ้าและสายไฟอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และบันได ประตู และหน้าต่างมีความปลอดภัยในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ตารางที่ 118)

ตารางที่ 118 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
ต่อการจัดการเรียนการสอนแบบออนไลน์ ผ่านระบบเทคโนโลยีการศึกษา
ในการจัดการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					X	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. อาคารสถานที่ที่มีสภาพปลอดภัย	284 (86.90)	43 (13.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.87	.338	มากที่สุด
2. บ้านใด ประตู และหน้าต่างมีความปลอดภัยในการใช้งาน	278 (85.00)	49 (15.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.85	.357	มากที่สุด
3. ห้องน้ำมีความปลอดภัยในการใช้งาน	271 (82.90)	56 (17.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.377	มากที่สุด
4. โรงอาหารมีความปลอดภัยในการใช้งาน	276 (84.40)	51 (15.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.84	.363	มากที่สุด
5. สนามเด็กเล่นมีความปลอดภัยในการใช้งาน	276 (84.40)	49 (15.00)	2 (0.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.84	.385	มากที่สุด
6. จุดเสี่ยงภายในโรงเรียนมีความปลอดภัยในการใช้งาน	274 (83.80)	52 (15.90)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.380	มากที่สุด
7. ไฟฟ้าส่องสว่างมีครอบคลุมบริเวณโรงเรียนและพื้นที่เสี่ยง	272 (83.20)	55 (16.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.375	มากที่สุด
8. ระบบไฟฟ้าและสายไฟอยู่ในสภาพที่ปลอดภัย	280 (85.60)	47 (14.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.86	.351	มากที่สุด
9. พื้นที่โรงเรียนมีความสะอาดดี	272 (83.20)	55 (16.80)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.375	มากที่สุด
10. ถังขยะแยกประเภทมีติดตั้งทั่วถึง	276 (84.40)	50 (15.30)	1 (0.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.84	.375	มากที่สุด

ตารางที่ 118 (20)

(n=327)

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
11. เครื่องมือและอุปกรณ์การเรียนการสอนมีสภาพพร้อมใช้งาน	269 (82.30)	58 (17.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.383	มากที่สุด
12. เครื่องมือและอุปกรณ์การรักษาความปลอดภัยมีสภาพพร้อมใช้งาน	268 (82.00)	59 (18.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.82	.385	มากที่สุด
13. ป้ายและแผนผังเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยในพื้นที่มีทั่วถึง	264 (80.70)	63 (19.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.81	.395	มากที่สุด
14. ห้องปฐมพยาบาลและชุดปฐมพยาบาลมีความพร้อมใช้งาน	261 (79.80)	66 (20.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.402	มากที่สุด
15. การส่งต่อผู้ป่วยไปรักษาพยาบาลมีความรวดเร็ว	263 (80.40)	64 (19.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.80	.397	มากที่สุด
16. โรงเรียนมีประกันสุขภาพสำหรับนักเรียน	273 (83.50)	54 (16.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.83	.372	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.83	.376	มากที่สุด

ส่วนที่ 5 ความคาดหวัง ปัญหา และข้อเสนอแนะต่อมาตรการเฝ้าระวังการเฝ้าระวังและป้องกัน
การเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ตารางที่ 119 ความคาดหวังต่อมาตรการเฝ้าระวังการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน
ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ความคาดหวัง	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- อยากให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักเรียน ช่วยดู หรือช่วยประสานความร่วมมือกับทางเทศบาล เพราะ นอกจากภายในโรงเรียนแล้วอยากให้ดูแลถึงถนนในซอยที่ ผู้ปกครองต้องขับผ่านด้วย (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้กระจายข่าวสารให้มากกว่านี้ (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้ลูกรู้จักการปฏิบัติตามกฎของส่วนรวม (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้ลูกสามารถช่วยเหลือตัวเอง (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้นักเรียนมีความปลอดภัยสูงสุดในทุกด้านขณะอยู่ โรงเรียน (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	12
- คาดหวังว่าทางโรงเรียนจะมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยเป็น อย่างดี (ร.ร.วัดบ่อ)	2
- คุณครูและผู้ดูแลสามารถทำได้จริงและครบถ้วนตามแบบ ประเมิน (ร.ร.วัดบ่อ)	2
- อยากให้เน้นเรื่องการเรียน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- เกิดเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวกับนักเรียนให้น้อยที่สุด (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	3
- ระบบความปลอดภัยของนักเรียนระดับชั้นอนุบาลให้มีความ ปลอดภัยหนาแน่นขึ้น (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้โรงเรียนนำเทคโนโลยีใหม่ๆ ทันสมัยมาปรับใช้ใน โรงเรียน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- หวังให้ครูดูแลเด็กให้ปลอดภัย ทัวถึง (ร.ร.ผาสุก) (ร.ร.วัดบ่อ)	6
- นักเรียนสามารถรับมือหรือมีสติในการแก้ปัญหาต่างๆในการ เฝ้าระวังและป้องกันเหตุได้ (ร.ร.วัดบ่อ)	1

ตารางที่ 119 (ต่อ)

ความคาดหวัง	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- อยากให้มีความปลอดภัย ไม่อยากให้มีอุบัติเหตุ (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	6
- เด็กเป็นคนดีมีวินัย รับผิดชอบในหน้าที่ (ร.ร.ผาสุก) (ร.ร.วัดบ่อ)	2
- ให้โรงเรียนพัฒนาการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุให้ดีขึ้น (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	4
- พัฒนาห้องน้ำใหม่ให้ดีกว่าเดิม (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	2
- อยากให้ติดตั้งกล้องวงจรปิดแบบออนไลน์ เพื่อที่ทาง ผู้ปกครองจะสามารถเข้ามาใช้งาน และคอยเป็นหูเป็นตา ให้กับทางโรงเรียนได้ ไม่ใช่ว่าเกิดเหตุแล้ว มาย้อนดูภายหลัง (ร.ร.ผาสุก)	1
- หวังให้ครูดูแลเด็กอย่างดี อย่างปลอดภัยตลอดไป (ร.ร. ผาสุก) (ร.ร.วัดบ่อ)	6
- สามารถลดอุบัติเหตุและป้องกันอุบัติเหตุในโรงเรียนได้จริง (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	2
- บำรุงสถานที่จุดต่างๆให้ดีอยู่เสมอ พร้อมใช้งาน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- สนามกีฬาของโรงเรียนพัฒนาให้ดีมีมาตรฐาน สวยงาม และ ปลอดภัย (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- คาดหวังให้ห้องเรียนที่เด็กๆนั่งเรียนมีความปลอดภัย ทั้ง ทางด้านพัดลมเพดาน หรือพื้นกระเบื้องที่แตกหัก (ร.ร.วัด บ่อ)	1
- มีความคาดหวังในการเรียนส่งเสริมแรงจูงใจของเด็กนักเรียน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ให้โรงเรียนรักษามาตรฐานระดับความปลอดภัยแบบที่มีอยู่ดี มากๆ (ร.ร.ผาสุก)	1
- หวังให้ดูแลนักเรียนไม่ให้เกิดการกลั่นแกล้งกันรุนแรงทั้งทาง คำพูด หรือการกระทำ (ร.ร.ผาสุก)	1

ตารางที่ 119 (ต่อ)

ความคาดหวัง	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- เรื่องยานพาหนะเข้าออกน่าจะดีกว่านี้ และทางเดินของนักเรียนน่าจะมีหลังคา (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้ทางโรงเรียนดูแลติดตามเด็กแบบนี้ตลอดไป (ร.ร.วัดกู่)	2
- อยากจะเห็นโครงสร้างและแผนผังครูผู้ดูแลด้านความปลอดภัย และพฤติกรรมของนักเรียนให้เห็นเด่นชัด (ร.ร.วัดกู่)	1
- ขอให้มึสระน้ำ (ร.ร.วัดกู่)	1

ตารางที่ 120 ปัญหา

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ถนนในซอยมีหลุมหลายจุด (ร.ร.ผาสุก)	1
- การทะเลาะวิวาท (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ความรักในวัยเรียน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ห้องน้ำไม่สะอาด (ร.ร.วัดบ่อ)	3
- บ้านใดไม่มีตัวกันลื่น (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ห้องน้ำเป็นเป็นส้วมซึมที่เด็กต้องขึ้นไปเหยียบ ไม่ปลอดภัย (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- นักเรียนชอบแกล้งกันเวลาอยู่ในห้องเรียน (ร.ร.ผาสุก) (ร.ร.วัดกู่)	2
- ผู้ปกครองยังไม่ทราบมาตรการที่ทางโรงเรียนแจ้งไม่ทราบว่าหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว (ร.ร.ผาสุก)	1
- ไม่สามารถควบคุมปัญหาได้ (ร.ร.วัดบ่อ)	2
- ห้องน้ำเวลาเด็กผู้หญิงไปตามลำพัง เพราะไม่มีแม่บ้าน หรือครูผู้ช่วยตาม เด็กประณมไปดูแล (ร.ร.ผาสุก)	1

ตารางที่ 120 (ต่อ)

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- เด็กชอบตามเพื่อน ชอบทดลอง (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- เรื่องความปลอดภัยของเด็กๆ (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ของบางอย่างเกินไป (ร.ร.วัดบ่อ)	2
- ความสะอาด (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- สนามกีฬาไม่เรียบ พื้นร้อนออกมา เกิดฝุ่น (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- พัดลมเพดาน ใช้งานไม่ได้ ทำให้เด็กๆ ร้อน ในช่วงอากาศร้อนๆ พื้น กระเบื้องแตกหัก เด็กได้รับอันตรายได้ (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ระบบเฝ้าระวังเด็กที่มีปัญหาเรื่องการเรียนรู้ (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ขยะตามที่ต่างๆ (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- การถูกลั่นแกล้ง การบูลลี่ (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.วัดกู่)	2
- พื้นที่มีจำกัด (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- การจราจรตอนรับและส่งนักเรียนที่หนาแน่นและขวกไขว่ เด็กนักเรียน เดินเข้าออกข้ามถนนกันเยอะ (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ลูกชนมาก (ร.ร.ผาสุก)	1
- ห้องน้ำนึ่ง ป.1-ป.2 มีกลิ่นรุนแรง (ร.ร.ผาสุก)	1
- กิจกรรมหลังเลิกเรียนของนักเรียนอาจใช้เวลามากเกินไป บางครั้งมี การบ้านกั่วงวลเรื่องปัญหานักเรียนจะเครียด (ร.ร.ผาสุก)	1
- น่องไม่ค่อยระวัง ชุ่มซำม (ร.ร.ผาสุก)	2
- สิ่งเสพติด สิ่งที่ไม่ดี (ร.ร.ผาสุก)	1
- ครูดูแลเด็กไม่ทั่วถึง (ร.ร.ผาสุก)	2
- ที่จอดรถมีน้อย ส่วนมากรถยนต์ไม่ค่อยมีที่จอด เวลาเลิกเรียนรถ เยอะสวนทางกันไม่เป็นระเบียบ อันตรายต่อนักเรียนมาก (ร.ร.ผาสุก)	1

ตารางที่ 121 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- อยากให้ช่วยซ่อมแซมถนนไม่ให้เป็นหลุมเป็นบ่อ เพราะนั่นถือเป็นความปลอดภัยของนักเรียน (ร.ร.ผาสุก)	1
- ควรมีการรักษามาตรการความปลอดภัยเอาไว้และทำให้ดียิ่งขึ้นไป (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- หากเกิดปัญหารุนแรงขึ้นกับนักเรียนควรแจ้งเหตุให้ผู้ปกครองอย่างเร่งด่วน (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	2
- หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับนักเรียนควรมีการแก้ไขอย่างเร่งด่วน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ควรมีเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ควรมีเจ้าหน้าที่มาดูแลความสะอาด (ร.ร.วัดบ่อ)	3
- เพิ่มหน่วยรักษาความปลอดภัยและห้องเรียนให้มิดชิดรอบด้าน ประตูหน้าต่างมิดชิด (ร.ร.ผาสุก)	1
- จัดงบประมาณ ช่วยเหลือ เยียวยาและฟื้นฟูผู้ที่ได้รับผลกระทบ (ร.ร.ผาสุก)	1
- จัดระบบการรักษาความปลอดภัยของนักเรียน โดยการมีส่วนร่วมของครู ผู้ปกครอง และเครือข่ายทั้งรัฐและเอกชนเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ (ร.ร.ผาสุก)	1
- บันไดควรมีตัวกันลื่นเพื่อความปลอดภัยของครูนักเรียน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ห้องน้ำควรเปลี่ยนเป็นชักโครก และเปลี่ยนกลอนประตูห้องน้ำ (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ห้องน้ำควรมีคนดูแลให้สะอาดมากกว่านี้ (ร.ร.วัดบ่อ)	2
- ครูควรสอนเด็กด้วยความใจเย็น (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ครูควรดูแลเด็กนักเรียนเวลาเล่นกันและทะเลาะกัน (ร.ร.ผาสุก)	1
- ถ้ามีมาตรการใดที่อยากจะแจ้งให้ทางผู้ปกครองทราบนั้นควรแจ้งให้ทราบอย่างน้อย 1-2 วัน และควรเป็นมาตรการที่ชัดเจนและเข้าถึงง่าย (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้สอนเด็กๆ เวลาเกิดอุบัติเหตุต้องทำอะไรบ้าง เช่น ถ้าไฟไหม้ ต้องเอาตัวรอดอย่างไร (ร.ร.ผาสุก)	1

ตารางที่ 121 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- จัดกิจกรรมให้เด็กมีกิจกรรมสร้างสรรค์ (ร.ร.ผาสุก)	1
- ให้โรงเรียนจัดกิจกรรมให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุในโรงเรียน (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้ดูแลเรื่องเด็กผู้หญิงเล็กๆ เข้าห้องน้ำให้มากกว่านี้เพื่อความปลอดภัย (ร.ร.ผาสุก)	1
- ควรดูเรื่องความปลอดภัยให้กับนักเรียน ป้องกันการเกิดเหตุต่างๆ และให้ความรู้ (ร.ร.ผาสุก)	1
- เตรียมความพร้อมก่อนเปิดภาคเรียน เพื่อป้องกันโรคระบาด (ร.ร.ผาสุก)	1
- ควรพัฒนาให้ตีพร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีความปลอดภัย (ร.ร.วัดบ่อ)	3
- ปรับปรุงสนามกีฬาตามมาตรฐานทำให้เกิดความปลอดภัย (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้รีบปรับปรุงแก้ไข ก่อนที่เด็กๆจะได้รับอันตราย โดยเฉพาะพื้นกระเบื้องที่มันแตกหักของห้อง ป. 3/1 (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้คุณครูตรวจสอบหน้าตา ร่างกาย เด็กก่อนกลับบ้านว่ามีความผิดปกติหรือไม่ และสอบถามข้อเท็จจริง (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้โรงเรียนมีหลังคาตั้งแต่ถนนทางเข้าไปถึงตัวอาคารเวลาฝนตก (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- เนื้อหาสาระที่ได้จากผลการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุของเด็กนักเรียน (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- ควรให้ ร.ร. ผ.ร.ร. เข้มในเรื่องต่างๆ มากขึ้น ก่อนเกิดปัญหา เช่น เรื่องการจราจร เข้า-เย็น (ร.ร.วัดบ่อ) (ร.ร.ผาสุก)	3
- อาจจะต้องช่วยกันดูแลรักษา ร.ร.ให้สะอาดและปลอดภัย (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้ผู้บริหาร และคุณครูดูแลเป็นพิเศษมากขึ้น (ร.ร.วัดบ่อ)	1
- อยากให้ครูช่วยอบรมเด็กให้ (ร.ร.ผาสุก)	1
- ร่วมกันปลูกต้นไม้ (ร.ร.ผาสุก)	1

ตารางที่ 121 (ต่อ)

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- โรงเรียนควรแก้ไขปรับปรุงปัญหาต่างๆ ได้เลยเพื่อประโยชน์ของนักเรียน (ร.ร.ผาสุก)	1
- อยากให้ปรับลดชั่วโมงการเรียนหรือทำกิจกรรมหลังเลิกเรียน นักเรียนจะได้มีเวลาทำการบ้านและทบทวนบทเรียน (ร.ร.ผาสุก)	1
- หาที่จอดรถเพิ่ม ทำสัญลักษณ์เข้าออกที่ชัดเจน (ร.ร.ผาสุก)	1
- เวลาฝนตก อยากให้ปล่อยเร็วๆ (ร.ร.วัดกู่)	1
- สนามแนะนำว่าควรมีแผ่นกันกระแทกเพื่อเวลาที่เด็กกระโดดล้ม ปากแตก (ร.ร.วัดกู่)	1
- ห้องน้ำควรเป็นห้องน้ำที่ดีกว่านี้ (ร.ร.วัดกู่)	1
- สอดส่องดูแลเด็กไม่ให้เล่นของอันตรายทั้งกับตัวเองและคนอื่น เด็กแต่ละคนไม่เหมือนกันต้องดูแลเด็กที่เกเรให้ดีๆ (ร.ร.วัดกู่)	1
- ให้เด็กเล่นกลางสนามหลังเลิกเรียนไม่ควรให้ไปที่อื่น เช่นที่ห้อง หรือสถานที่ลับตาคน และควรดูแลของที่เด็กเล่นให้ปลอดภัยอยู่เสมอ (ร.ร.วัดกู่)	1
- อยากรจะให้ทางโรงเรียนจัดทำบอร์ดคณะผู้บริหารติดหน้าทางเข้าพร้อมระบุตำแหน่ง และหน้าที่ เบอร์โทรประสานงาน (ร.ร.วัดกู่)	1

ส่วนที่ 6 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ปกครองที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

1.1 ผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 122 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามเพศ

(n=327)

ความพึงพอใจ	เพศ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	ชาย	81	4.84	.189	1.299	.196
	หญิง	246	4.80	.225		
2. ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	ชาย	81	4.80	.199	.872	.384
	หญิง	246	4.78	.213		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	ชาย	81	4.88	.177	.951	.342
	หญิง	246	4.86	.181		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	ชาย	81	4.86	.151	1.937	.054
	หญิง	246	4.82	.168		
5. ภาพรวม	ชาย	81	4.85	.138	1.702	.091
	หญิง	246	4.81	.159		

จากตารางที่ 122 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.2 ผู้ปกครองที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 123 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ

(n=327)

ความพึงพอใจ	อายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	22 – 30 ปี	46	4.85	.206	1.002	.406
	31 - 40 ปี	133	4.81	.218		
	41 - 50 ปี	110	4.81	.215		
	51 - 60 ปี	31	4.77	.245		
	61 ปีขึ้นไป	7	4.91	.139		
2. ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	22 – 30 ปี	46	4.84	.210	2.625	.035*
	31 - 40 ปี	133	4.80	.193		
	41 - 50 ปี	110	4.75	.219		
	51 - 60 ปี	31	4.72	.226		
	61 ปีขึ้นไป	7	4.81	.189		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	22 – 30 ปี	46	4.90	.153	1.195	.313
	31 - 40 ปี	133	4.87	.190		
	41 - 50 ปี	110	4.84	.187		
	51 - 60 ปี	31	4.89	.139		
	61 ปีขึ้นไป	7	4.88	.191		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	22 – 30 ปี	46	4.86	.160	1.386	.238
	31 - 40 ปี	133	4.85	.160		
	41 - 50 ปี	110	4.81	.170		
	51 - 60 ปี	31	4.81	.166		
	61 ปีขึ้นไป	7	4.79	.200		
5. ภาพรวม	22 – 30 ปี	46	4.86	.157	1.775	.134
	31 - 40 ปี	133	4.83	.153		
	41 - 50 ปี	110	4.80	.156		
	51 - 60 ปี	31	4.80	.146		
	61 ปีขึ้นไป	7	4.84	.171		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 123 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในภาพรวม ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ด้านบทบาทครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้ปกครองโดยวิธีการ LSD พบว่าแตกต่างกันตารางที่ 124

ตารางที่ 124 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอายุ

(n=327)

อายุ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	อายุ				
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
ช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ							
(1) 22 – 30 ปี	46	4.84	-		*	*	
(2) 31 - 40 ปี	133	4.80		-	*		
(3) 41 - 50 ปี	110	4.75			-		
(4) 51 - 60 ปี	31	4.72				-	
(5) 61 ปีขึ้นไป	7	4.81				-	

จากตารางที่ 124 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD จำแนกตามอายุ พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีอายุ 22-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองที่มีอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.75) และผู้ปกครองที่มีอายุ 51-60 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.71) และผู้ปกครองที่มีอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.80) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองที่มีอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.75)

1.3 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 125 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามโรงเรียน

(n=327)

ความพึงพอใจ	โรงเรียน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้า ระวังและป้องกันการ เกิดเหตุ	โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา)	178	4.80	.238	.303	.739
	นครปากเกร็ด ๑					
	โรงเรียนผาสุภกมลฉัตร มิตรภาพ ที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒	112	4.82	.200		
	โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา)	37	4.81	.155		
	นครปากเกร็ด ๓					
2. ด้านช่องทาง กระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้า ระวังและป้องกันการ เกิดเหตุ	โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา)	178	4.80	.195	.989	.373
	นครปากเกร็ด ๑					
	โรงเรียนผาสุภกมลฉัตร มิตรภาพ ที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒	112	4.77	.229		
	โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา)	37	4.76	.216		
	นครปากเกร็ด ๓					
3. ด้านบทบาท ครูผู้สอน	โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา)	178	4.86	.189	.230	.795
	นครปากเกร็ด ๑					
	โรงเรียนผาสุภกมลฉัตร มิตรภาพ ที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒	112	4.87	.172		
	โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา)	37	4.88	.160		
	นครปากเกร็ด ๓					

ตารางที่ 125 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	โรงเรียน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสิ่งแวดล้อม	โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑	178	4.83	.169	.867	.421
	โรงเรียนผาสุกมณีจักร มิตรภาพ ที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒	112	4.82	.164		
	โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓	37	4.86	.145		
5. ภาพรวม	โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑	178	4.82	.159	.006	.937
	โรงเรียนผาสุกมณีจักร มิตรภาพ ที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒	112	4.82	.157		
	โรงเรียนวัดกู่ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓	37	4.83	.130		

จากตารางที่ 125 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.4 ผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 126 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับชั้น

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการจัด การเฝ้าระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	อนุบาล 1	35	4.76	.244	1.922	.066
	อนุบาล 2	31	4.82	.176		
	ประถมศึกษาปีที่ 1	41	4.74	.253		
	ประถมศึกษาปีที่ 2	39	4.76	.248		
	ประถมศึกษาปีที่ 3	47	4.83	.214		
	ประถมศึกษาปีที่ 4	41	4.85	.198		
	ประถมศึกษาปีที่ 5	44	4.87	.156		
ประถมศึกษาปีที่ 6	49	4.83	.211			

ตารางที่ 126 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการ กระบวนการดำเนินงาน เพื่อเฝ้าระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	อนุบาล 1	35	4.73	.239	.793	.594
	อนุบาล 2	31	4.77	.169		
	ประถมศึกษาปีที่ 1	41	4.76	.228		
	ประถมศึกษาปีที่ 2	39	4.81	.201		
	ประถมศึกษาปีที่ 3	47	4.82	.198		
	ประถมศึกษาปีที่ 4	41	4.77	.210		
	ประถมศึกษาปีที่ 5	44	4.80	.206		
	ประถมศึกษาปีที่ 6	49	4.78	.216		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	อนุบาล 1	35	4.86	.174	.582	.771
	อนุบาล 2	31	4.86	.198		
	ประถมศึกษาปีที่ 1	41	4.83	.223		
	ประถมศึกษาปีที่ 2	39	4.86	.190		
	ประถมศึกษาปีที่ 3	47	4.89	.154		
	ประถมศึกษาปีที่ 4	41	4.88	.157		
	ประถมศึกษาปีที่ 5	44	4.89	.168		
	ประถมศึกษาปีที่ 6	49	4.85	.183		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	อนุบาล 1	35	4.86	.152	1.046	.399
	อนุบาล 2	31	4.85	.134		
	ประถมศึกษาปีที่ 1	41	4.87	.160		
	ประถมศึกษาปีที่ 2	39	4.80	.164		
	ประถมศึกษาปีที่ 3	47	4.83	.172		
	ประถมศึกษาปีที่ 4	41	4.84	.176		
	ประถมศึกษาปีที่ 5	44	4.83	.176		
	ประถมศึกษาปีที่ 6	49	4.79	.169		

ตารางที่ 126 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับชั้น	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
5. ภาพรวม	อนุบาล 1	35	4.81	.167	.418	.891
	อนุบาล 2	31	4.83	.130		
	ประถมศึกษาปีที่ 1	41	4.81	.168		
	ประถมศึกษาปีที่ 2	39	4.81	.154		
	ประถมศึกษาปีที่ 3	47	4.84	.158		
	ประถมศึกษาปีที่ 4	41	4.83	.149		
	ประถมศึกษาปีที่ 5	44	4.84	.150		
	ประถมศึกษาปีที่ 6	49	4.81	.162		

จากตารางที่ 126 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในด้านภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5 ผู้ปกครองที่มีความเกี่ยวข้องกับนักเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 127 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามความเกี่ยวข้องกับนักเรียน

(n=327)

ความพึงพอใจ	ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้า ระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	บิดา/มารดา	277	4.81	.218	1.495	.226
	ญาติ	36	4.78	.227		
	ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลแทน บิดา/มารดา	14	4.90	.140		
2. ด้านช่องทาง กระบวนกาดำเนินงาน เพื่อเฝ้าระวังและ ป้องกันการเกิดเหตุ	บิดา/มารดา	277	4.78	.209	.997	.370
	กระบวนกาดำเนินงาน	36	4.76	.229		
	ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลแทน	14	4.85	.162		
	บิดา/มารดา					

ตารางที่ 127 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	บิดา/มารดา	277	4.86	.184	.362	.697
	ญาติ	36	4.89	.162		
	ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลแทน	14	4.89	.154		
	บิดา/มารดา					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	บิดา/มารดา	277	4.83	.168	.497	.609
	ญาติ	36	4.86	.141		
	ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลแทน	14	4.81	.172		
	บิดา/มารดา					
5. ภาพรวม	บิดา/มารดา	277	4.82	.158	.314	.731
	ญาติ	36	4.82	.143		
	ผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลแทน	14	4.85	.118		
	บิดา/มารดา					

จากตารางที่ 127 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับนักเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในด้านภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.6 ผู้ปกครองที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 128 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการ จัดการศึกษา	ไม่ได้จบการศึกษา	3	4.79	.361	.935	.444
	ประถมศึกษา	37	4.81	.219		
	มัธยมศึกษา	138	4.84	.208		
	ปวช./ปวส.	70	4.78	.227		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	79	4.80	.218		

ตารางที่ 128 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางการจัดการศึกษา	ไม่ได้จบการศึกษา	3	4.91	.091	.529	.715
	ประถมศึกษา	37	4.77	.207		
	มัธยมศึกษา	138	4.79	.205		
	ปวช./ปวส.	70	4.76	.214		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	79	4.78	.219		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	ไม่ได้จบการศึกษา	3	4.83	.289	1.338	.256
	ประถมศึกษา	37	4.81	.160		
	มัธยมศึกษา	138	4.87	.172		
	ปวช./ปวส.	70	4.83	.194		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	79	4.88	.186		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อม	ไม่ได้จบการศึกษา	3	4.88	.125	.568	.686
	ประถมศึกษา	37	4.82	.161		
	มัธยมศึกษา	138	4.84	.163		
	ปวช./ปวส.	70	4.81	.174		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	79	4.84	.165		
5. ภาพรวม	ไม่ได้จบการศึกษา	3	4.86	.153	.798	.527
	ประถมศึกษา	37	4.82	.132		
	มัธยมศึกษา	138	4.83	.155		
	ปวช./ปวส.	70	4.79	.170		
	ปริญญาตรีและสูงกว่า	79	4.82	.152		

จากตารางที่ 128 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในด้านภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.7 ผู้ปกครองที่อยู่ที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 129 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ

(n=327)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้า ระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.75	.236	2.285	.046*
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	4.81	.243		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	79	4.78	.204		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	98	4.86	.179		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นักศึกษา	35	4.79	.251		
	อื่นๆ	10	4.89	.181		
2. ด้านช่องทาง กระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้า ระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.73	.201	1.305	.261
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	4.81	.188		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	79	4.75	.245		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	98	4.80	.208		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นักศึกษา	35	4.79	.184		
	อื่นๆ	10	4.84	.159		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.83	.193	1.108	.356
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	4.87	.195		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	79	4.84	.186		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	98	4.90	.161		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นักศึกษา	35	4.86	.178		
	อื่นๆ	10	4.90	.165		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่ และ สภาพแวดล้อม	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.79	.180	1.610	.157
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	4.82	.173		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	79	4.83	.151		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	98	4.87	.154		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นักศึกษา	35	4.80	.191		
	อื่นๆ	10	4.86	.141		

ตารางที่ 129 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
5. ภาพรวม	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.77	.153	1.923	.090
	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	4.82	.157		
	พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	79	4.80	.160		
	รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	98	4.85	.144		
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นักศึกษา	35	4.81	.164		
	อื่นๆ	10	4.87	.137		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 129 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ด้านบทบาทครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่และสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้ปกครองโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 130

ตารางที่ 130 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามอาชีพ

(n=327)

อาชีพ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	อาชีพ					
			(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ								
(1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	31	4.75	-			*		
(2) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	74	4.81		-				
(3) พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน	79	4.78			-	*		
(4) รับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร	98	4.86				-		
(5) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/นักศึกษา	35	4.79					-	
(6) อื่นๆ	10	4.89						-

ตารางที่ 130 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD จำแนกตามอาชีพ พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีอาชีพรับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร (ค่าเฉลี่ย 4.86) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพรับราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.78)

1.8 ผู้ปกครองที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 131 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามรายได้

(n=327)

ความพึงพอใจ	รายได้ (บาท)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุ	ไม่มีรายได้	15	4.78	.272	.676	.609
	ต่ำกว่า 5,000	26	4.83	.212		
	5,000 - 15,000	174	4.82	.209		
	15,001 - 30,000	95	4.81	.217		
	30,001 ขึ้นไป	17	4.74	.259		
2. ด้านช่องทางกระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุ	ไม่มีรายได้	15	4.84	.190	.541	.706
	ต่ำกว่า 5,000	26	4.80	.181		
	5,000 - 15,000	174	4.78	.215		
	15,001 - 30,000	95	4.77	.212		
	30,001 ขึ้นไป	17	4.81	.210		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	ไม่มีรายได้	15	4.82	.216	1.238	.295
	ต่ำกว่า 5,000	26	4.86	.201		
	5,000 - 15,000	174	4.89	.164		
	15,001 - 30,000	95	4.84	.194		
	30,001 ขึ้นไป	17	4.85	.194		

ตารางที่ 131 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	รายได้ (บาท)	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และสภาพแวดล้อม	ไม่มีรายได้	15	4.80	.192	.506	.732
	ต่ำกว่า 5,000	26	4.81	.174		
	5,000 - 15,000	174	4.84	.162		
	15,001 - 30,000	95	4.82	.167		
	30,001 ขึ้นไป	17	4.84	.156		
5. ภาพรวม	ไม่มีรายได้	15	4.81	.188	.359	.838
	ต่ำกว่า 5,000	26	4.82	.152		
	5,000 - 15,000	174	4.83	.154		
	15,001 - 30,000	95	4.81	.157		
	30,001 ขึ้นไป	17	4.82	.142		

จากตารางที่ 131 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.9 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน

ตารางที่ 132 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามตำบลที่พักอาศัย

(n=327)

ความพึงพอใจ	ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุ	ต.ปากเกร็ด	137	4.81	.231	.196	.940
	ต.บางพูด	159	4.81	.202		
	ต.บ้านใหม่	3	4.88	.217		
	ต.บางตลาด	9	4.86	.276		
	อื่นๆ	19	4.82	.218		

ตารางที่ 132 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	ตำบลที่พักอาศัย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
2. ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	ต.ปากเกร็ด	137	4.79	.199	1.523	.195
	ต.บางพูด	159	4.76	.220		
	ต.บ้านใหม่	3	4.97	.052		
	ต.บางตลาด	9	4.83	.210		
	อื่นๆ	19	4.82	.190		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	ต.ปากเกร็ด	137	4.86	.194	.912	.457
	ต.บางพูด	159	4.86	.180		
	ต.บ้านใหม่	3	4.96	.072		
	ต.บางตลาด	9	4.94	.091		
	อื่นๆ	19	4.91	.143		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	ต.ปากเกร็ด	137	4.48	.160	1.185	.317
	ต.บางพูด	159	4.82	.173		
	ต.บ้านใหม่	3	4.71	.282		
	ต.บางตลาด	9	4.85	.104		
	อื่นๆ	19	4.88	.128		
5. ภาพรวม	ต.ปากเกร็ด	137	4.83	.154	.778	.540
	ต.บางพูด	159	4.81	.160		
	ต.บ้านใหม่	3	4.85	.142		
	ต.บางตลาด	9	4.87	.144		
	อื่นๆ	19	4.86	.122		

จากตารางที่ 132 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีการมาเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

2.1 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีวิธีการเดินทางมาเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 133 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามวิธีการเดินทางมาโรงเรียน

(n=327)

ความพึงพอใจ	วิธีการมาโรงเรียน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	เดิน	20	4.81	.248	.055	.946
	พาหนะ	293	4.81	.217		
	เดินและพาหนะ	14	4.83	.174		
2. ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ	เดิน	20	4.79	.227	.613	.542
	พาหนะ	293	4.78	.209		
	เดินและพาหนะ	14	4.72	.200		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	เดิน	20	4.87	.205	.262	.770
	พาหนะ	293	4.87	.181		
	เดินและพาหนะ	14	4.90	.140		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม	เดิน	20	4.88	.153	.934	.394
	พาหนะ	293	4.83	.167		
	เดินและพาหนะ	14	4.86	.135		
5. ภาพรวม	เดิน	20	4.84	.152	.144	.866
	พาหนะ	293	4.82	.157		
	เดินและพาหนะ	14	4.83	.122		

จากตารางที่ 133 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีวิธีการมาโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.2 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีการขาดเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน

ตารางที่ 134 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียน
ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการขาดเรียน

(n=327)

ความพึงพอใจ	การขาดเรียน	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและ ป้องกันการเกิดเหตุ	ไม่เคย	67	4.79	.237	-7.09	.479
	เคย	260	4.82	.212		
2. ด้านช่องทางกระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและ ป้องกันการเกิดเหตุ	ไม่เคย	67	4.74	.216	-1.606	.109
	เคย	260	4.79	.207		
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	ไม่เคย	67	4.85	.179	-7.70	.442
	เคย	260	4.87	.181		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	67	4.82	.164	-9.29	.354
	เคย	260	4.84	.165		
5. ภาพรวม	ไม่เคย	67	4.80	.163	-1.275	.203
	เคย	260	4.83	.153		

จากตารางที่ 134 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีการขาดเรียน
ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัด
เทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

2.3 ผู้ปกครองของนักเรียนที่เคยมาสายต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวัง
และป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 135 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามการมาสาย

(n=327)

ความพึงพอใจ	การมาสาย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
1. ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวัง และป้องกันการเกิดเหตุ	ไม่เคย	237	4.81	.218	-6.19	.536
	เคย	90	4.82	.214		
2. ด้านช่องทางกระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและ ป้องกันการเกิดเหตุ	ไม่เคย	237	4.77	.215	-9.84	.326
	เคย	90	4.80	.195		

ตารางที่ 135 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	การมาสาย	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	P
3. ด้านบทบาทครูผู้สอน	ไม่เคย	237	4.87	.179	.409	.683
	เคย	90	4.86	.185		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม	ไม่เคย	237	4.83	.172	-.605	.546
	เคย	90	4.84	.144		
5. ภาพรวม	ไม่เคย	237	4.82	.161	-.678	.499
	เคย	90	4.83	.139		

จากตารางที่ 135 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่เคยมาสายต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ตารางที่ 136 การเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
1. ด้านขั้นตอน การเฝ้าระวังและ ป้องกันการเกิดเหตุ	น้อย (0 - 5.66)	13	4.77	.227	3.094	0.47
	ปานกลาง (5.67 - 11.33)	31	4.73	.249		
	มาก (11.34 - 17.00)	283	4.82	.211		
2. ด้านช่องทาง กระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้า ระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	น้อย (0 - 5.66)	13	4.71	.219	4.350	.014*
	ปานกลาง (5.67 - 11.33)	31	4.69	.212		
	มาก (11.34 - 17.00)	283	4.79	.206		

ตารางที่ 136 (ต่อ)

(n=327)

ความพึงพอใจ	ระดับการรับรู้ข่าวสาร	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	F	P
3. ด้านบทบาท ครูผู้สอน	น้อย (0 - 5.66)	13	4.87	.148	.900	.408
	ปานกลาง (5.67 - 11.33)	31	4.83	.167		
	มาก (11.34 - 17.00)	283	4.87	.183		
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และ สภาพแวดล้อม	น้อย (0 - 5.66)	13	4.85	.199	1.740	.177
	ปานกลาง (5.67 - 11.33)	31	4.78	.160		
	มาก (11.34 - 17.00)	283	4.84	.163		
5. ภาพรวม	น้อย (0 - 5.66)	13	4.80	.133	3.388	.035*
	ปานกลาง (5.67 - 11.33)	31	4.76	.148		
	มาก (11.34 - 17.00)	283	4.83	.155		

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 136 ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ในด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ด้านบทบาทครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในภาพรวม และด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้ปกครองนักเรียนโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันตามตารางที่ 137

ตารางที่ 137 การเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง
นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร
(n=327)

ระดับการรับรู้ข่าวสาร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับการรับรู้ข่าวสาร		
			(1)	(2)	(3)
ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกัน					
การเกิดเหตุ					
(1) น้อย (0 - 5.66)	4.71	.219	-		
(2) ปานกลาง (5.67 - 11.33)	4.69	.212		-	*
(3) มาก (11.34 - 17.00)	4.79	.206			-
ภาพรวม					
(1) น้อย (0 - 5.66)	4.80	.133	-		
(2) ปานกลาง (5.67 - 11.33)	4.76	.148		-	*
(3) มาก (11.34 - 17.00)	4.83	.155			-

จากตารางที่ 137 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้ปกครอง
นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของ
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด เป็นรายคู่ โดยวิธีการ LSD จำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสาร
พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีความพึงพอใจแตกต่างกันดังนี้

ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ พบความแตกต่าง
จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับมาก (11.34 - 17.00)
(ค่าเฉลี่ย 4.79) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัด
เทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับปานกลาง (5.67 - 11.33)
(ค่าเฉลี่ย 4.69)

ด้านภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้
ข่าวสารระดับมาก (11.34 - 17.00) (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและ
ป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับ
การรับรู้ข่าวสารระดับปานกลาง (5.67 - 11.33) (ค่าเฉลี่ย 4.76)

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้ (ตารางที่ 138)

ตารางที่ 138 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด				
	ด้านขั้นตอนการ เฝ้าระวังและ ป้องกันการเกิด เหตุ	ด้านช่องทาง กระบวนการ ดำเนินงานเพื่อเฝ้า ระวังและป้องกัน การเกิดเหตุ	ด้านบทบาท ครูผู้สอน	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และ สภาพแวดล้อม	ภาพรวม
ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล					
- เพศ	x	x	x	x	x
- อายุ	x	*	x	x	x
- โรงเรียน	x	x	x	x	x
- ระดับชั้นเรียน	x	x	x	x	x
- ความเกี่ยวข้อง	x	x	x	x	x
- ระดับการศึกษา	x	x	x	x	x
- อาชีพ	*	x	x	x	x
- รายได้	x	x	x	x	x
- ที่พักอาศัย	x	x	x	x	x
การมาเรียน					
- การเดินทาง ไป-กลับ	x	x	x	x	x
- การขาดเรียน	x	x	x	x	x
- การเข้าเรียนสาย	x	x	x	x	x
การรับรู้ข่าวสาร	x	*	x	x	*

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 7 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้ง 3 โรงเรียน ซึ่งปรากฏผลการวิจัยดังนี้

7.1 ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในหลายประเด็น ได้แก่

ในพื้นที่โรงเรียนมีโอกาสในการเกิดเหตุอันตรายแก่นักเรียนได้หลายกรณี ส่วนมากเกิดอุบัติเหตุจากอุปกรณ์การเรียนที่นักเรียนใช้ในโรงเรียน เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน ดินสอ มีดคัตเตอร์ เครื่องเล่นในสนาม อุปกรณ์กีฬาต่างๆ อุบัติเหตุยังอาจจะเกิดจากอาคารสถานที่ เช่น บันได ห้องน้ำ หน้าต่าง ระเบียง อาจจะเกิดจากพฤติกรรม ความประมาท หรือการเล่นกันของนักเรียนที่ขาดความระมัดระวัง รวมทั้งอาจจะเกิดอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดตามวัยของเด็กและวัยรุ่น ซึ่งต้องอาศัยความระมัดระวังและการดูแลจากครู

“อุบัติเหตุจากอุปกรณ์การเรียนที่เด็กๆ ใช้ในห้องเรียน จากเครื่องเล่นสนาม บันไดในการเดินขึ้นลง รวมถึงช้อนกับส้อมเวลาทานอาหารด้วย”

“ตัวอาคารเรียนค่ะ อย่างเช่นที่ประสบอุบัติเหตุมา คือลูกสาว อยากจะช่วยเหลือคนที่กระเป๋าค้ำรูงไปที่ระเบียงอาคาร และก็หวังดีลงไปช่วยเพื่อนหยิบกระเป๋าก็ขึ้นมาไม่ได้ แต่คุณครูในช่วงที่ต้องไปดูเพื่อนตรงจุดอื่นแล้ว ลูกสงสารเพื่อนก็ลงไปก็ขึ้นมาไม่ได้ คุณครูก็เลยช่วยขึ้นมา อันนี้ก็ก่อให้เกิดอุบัติเหตุได้”

“โดยส่วนมากเวลาเด็กทานข้าวเสร็จ ก็จะไปรวมตัวกันอยู่ตรงสนามเด็กผู้หญิง เด็กผู้ชาย บางทีก็อาจจะเล่นกันแรงหน่อย ความระมัดระวังของเด็กก็จะไม่ค่อยมีเท่าไร โอกาสที่เค้าจะเล่นต่อสู้กัน ธรรมดาของเด็ก คืออย่างน้อยเค้าได้ออกกำลังกาย ได้วิ่ง อาจจะไม่ได้คิดถึงความปลอดภัยขนาดไหน ขอให้ได้สนุก”

“ของห้องหลาน เค้าเหลาตินสอให้แหลม เสร็จแล้วก็นั่งเรียน นั่งต่อแถว ไม่ได้แก้งเพื่อน แต่ด้วยความที่จับด้านแหลมลงมา แล้วทิ่มหลังมือเพื่อน เสร็จแล้วก็ต้องไปให้คุณหมอดู”

“ของคุณแม่ก็คือการเล่นกัน น่าจะมีอุบัติเหตุเกิดขึ้นได้ง่ายอะคะ บางทีเค้าไม่ระวังตัว อุบัติเหตุเคยเจอกับลูกชาย เพราะลูกชายก็เคยเรียนที่นี่ ตอนนั้นอยู่ ป.5 ก็เล่นกันแรงนะคะ เด็กแขนหักเลย ก็น่าจะเป็นอุบัติเหตุมากกว่าที่เรา มันอาจจะเกิดขึ้นได้ทุกเวลา”

“ที่ลูกเล่าให้ฟังก็มีการเล่นกันแรง และทะเลาะกัน ของน้อง ป.5 ส่วนใหญ่เป็นอุบัติเหตุระหว่างเด็กด้วยกัน การเล่นกันน่าจะเยอะที่สุด”

“ถ้าแม่มอง แม่มองแค่บันไดตามตึกมันชันเกิน เพราะว่าแม่ห่วงก็บอกลูกตลอด แม่เคยขึ้นไป ก็จะบอกว่าถ้าชันบันได ห้ามเล่นห้ามอะไร เดินก็คือเดินเพราะบันไดชัน ห่วงแค่บันได”

สำหรับโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ยังไม่เคยเกิดเหตุไฟฟ้าช็อต ไฟไหม้ อุบัติเหตุจากรถยนต์ หรืออุบัติเหตุร้ายแรงเลย แสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ของโรงเรียนในประเด็นเหล่านี้เป็นอย่างดี

“เหตุต่างๆ เหล่านี้ไม่เคยพบเลยคะ คือเป็นความโชคดีที่ส่วนใหญ่เกิดจากเด็กมากกว่า เด็กเล่นกันเอง”

“ไม่เคยรู้ ไม่เคยได้ยินข่าวว่ามีเหตุนี้”

“ภายในโรงเรียนเอง ไม่เคยได้รับข่าว ไม่เคยมีเลย ปกติก็จะถามอยู่ตลอด และบอกให้ระมัดระวังตัว ถ้ามีลูกก็จะมาเล่าตลอด แต่ไม่เคยมาเล่าว่าจะไม่มี”

“แม่ไม่เคยได้ข่าวเรื่องไฟช็อต แม่มองว่าโรงเรียนเค้าไม่ใหญ่มากนะ น่าจะดูแลทั่วถึง คือถ้าเกิดอะไรมาทุกอย่าง น่าจะทัน”

โรงเรียนได้สำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ปกครองโดยให้ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความปลอดภัยของโรงเรียน เพื่อนำไปจัดทำแผนและปรับปรุงมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน แสดงถึงความเอาใจใส่ของโรงเรียน

“ในไลน์กลุ่มจะให้ผู้ปกครองตอบแบบสอบถามของโรงเรียน จะให้เป็นลิงก์มาในเว็บเข้าไปตอบแบบสอบถาม แล้วก็ยังมีเป็นเอกสาร เพราะตัวเองได้กรอกมีแบบสอบถามจากครูประจำชั้นด้วยให้ประเมินด้วย คือความใส่ใจของเค้าให้ประเมิน”

“ก็มีแบบสำรวจให้ไปทำอยู่ค่ะ เกี่ยวกับถึงดับเพลิง ความปลอดภัย และเรื่องอุบัติเหตุในโรงเรียน สถานที่อะไรที่น่าอันตรายต่อเด็ก”

โรงเรียนแจ้งข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยและมาตรการป้องกันโรคติดต่อในกลุ่มไลน์ของโรงเรียนและครูกับผู้ปกครอง ทำให้ผู้ปกครองได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

“มีค่ะ ลงในไลน์กลุ่มเพื่อป้องกัน ก็คือโอเคมากค่ะ คุณครูเค้าก็จะลงในเพจของโรงเรียนอยู่แล้ว เค้าจะบอกค่ะ พ่อแม่ก็เสพข่าวทางเพจอย่างเดียว”

โรงเรียนมีกิจกรรมฉีดพ่นยาป้องกันยุง เพื่อป้องกันโรคติดต่อที่มียุงเป็นพาหะเป็นประจำ รวมทั้งฉีดยาฆ่าเชื้อในช่วงแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยแจ้งให้ผู้ปกครองและนักเรียนล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ปกครองมารับนักเรียนกลับบ้านเร็วขึ้น

“อย่างช่วงที่มียุงแทบจะทุกอาทิตย์นะคะ ฉีดยุงค่ะ เค้าก็จะบอกว่าวันนี้มีฉีดยุงในไลน์กลุ่มตอนสี่โมงเย็น ให้ผู้ปกครองมารับเร็วขึ้น ใครกลับบ้านเค้าก็จะเอาไปที่วัดบ่อ มันก็บ่งบอกความใส่ใจ”

“คุณครูเค้าประกาศว่ามีการฉีดยุงนะคะ นำฉีดทุกอาทิตย์เลยนะคะ ครูประกาศให้นักเรียนออกจากอาคาร”

“ปีๆ หนึ่งที่เทศบาลก็เข้ามาบอมนะคะ มีอยู่หลายครั้งเข้ามาอำนวยความสะดวก เช่น ช่วงโควิด เค้าก็เข้ามาจัดฉีดยาฆ่าเชื้อ เทศบาลเค้ามาจัดการให้หมดทุกอย่าง

ทางเทศบาลก็เข้ามาฉีดดยุง แม่ก็ไม่ได้ห่วงอะไร ส่วนมากเทศบาลก็บ่อนะคะเข้ามาดูแล”

โรงเรียนมีกิจกรรมเยี่ยมบ้านของนักเรียน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ที่ดีและความปลอดภัยของนักเรียน โดยนัดหมายล่วงหน้า เป็นการดูแลเอาใจใส่นักเรียนเป็นอย่างดี ทำให้ผู้ปกครองพึงพอใจ ขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน

“ความปลอดภัย มีการเยี่ยมบ้านเค้าก็ไปดูความเป็นอยู่ของเด็กๆ คุณครูเค้าก็จะสุ่ม โดยส่วนใหญ่ก็น่าจะครบหมดคะ โดยดูจากประวัตินักเรียนก่อนอันไหนที่ต้องไปเยี่ยมก่อน”

7.2 ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ในหลายประเด็น ดังนี้

ในเบื้องต้น โรงเรียนมีบุคลากรที่ดูแลเฝ้าระวัง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุของโรงเรียน คือ ครูเวร เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) และสารวัตรนักเรียนที่จัดเวรกันช่วยครูดูแลเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ซึ่งส่วนมากจะเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 4 และ 5 ที่มีความสมัครใจ มีภาวะผู้นำ มีความรับผิดชอบ ผ่านการคัดเลือกเข้ามา และผ่านการฝึกอบรมเพื่อมาทำหน้าที่นี้ ซึ่งเป็นงานลักษณะจิตอาสา เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ทั้งกับนักเรียนที่ทำหน้าที่เป็นสารวัตรนักเรียนและนักเรียนคนอื่นโดยรวม รวมทั้งโรงเรียนยังมีกล้องวงจรปิดเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุด้วย

“คือจากหน้าประตูก็มี 2 ประตู และมีประตู และครูเวรก็จะดู อย่างโรงเรียนนี้เป็นโรงเรียนใหญ่ ครูเวรแต่ละจุดก็จะมี 2- 3 ท่าน โอกาสที่เด็กจะเกิดอุบัติเหตุก็จะน้อยลง”

“มี รปภ. แล้ว มีครูเวรแล้ว เค้ามีสารวัตรนักเรียนด้วยนะคะ ที่ช่วยคุณครูด้วยในเรื่องของความปลอดภัย มีเวรคอยเช็คความปลอดภัย อย่างเช่น หลานก็เป็น

สารวัตรนักเรียนก็จะอยู่ทุกวันศุกร์ ช่วยจูงน้องไปส่งที่ห้อง อาจจะมีเด็กโตมาชนเด็กเล็ก ก็เลยจูงน้องไปเพื่อความปลอดภัย ก็ดีนะคะ เพราะให้เด็กช่วยเหลือคนอื่นและระวังตัวเองด้วย เป็นจิตอาสาด้วย การร่วมสังคม แลกเปลี่ยนความคิดกับคนอื่น โครงการนี้ดีค่ะ”

เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีบทบาทในการช่วยดูแลรักษาความปลอดภัยในภาพรวม และความปลอดภัยจากอุบัติเหตุบนถนน เนื่องจากมีรถยนต์และจักรยานยนต์สัญจรไปมาบริเวณโรงเรียนเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำหน้าที่ดูแลนักเรียนได้เป็นอย่างดี มีมาตรฐาน ที่ผ่านไม่เคยเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายแก่นักเรียนเลย

“หน้าโรงเรียนก็จะมี รปภ. ช่วยดูแลในการข้ามถนนด้วย ตรงนั้นก็ถือว่าดีนะคะ เพราะตอนนี้หลานเริ่มจะเดินมาโรงเรียนเองแล้วเพราะเค้าโตขึ้น เค้าเดินมาโรงเรียนเอง เราก็สังเกตเห็นความปลอดภัยจากบ้านออกมา ตรงมอเตอร์ไซค์รับจ้างเค้าก็ช่วยดูจุดหนึ่ง หน้าโรงเรียนอีกจุดหนึ่ง จนถึงเข้ามาในโรงเรียนเราสบายใจแล้ว หลานมาโรงเรียนด้วยความปลอดภัย ถือว่าโดยรวมตั้งแต่ต้นจนจบไปได้ด้วยดีค่ะ”

“อย่างรปภ. เค้าก็รู้จักเด็กแทบจะทุกคนในโรงเรียน รู้จักผู้ปกครอง คือจะรู้ว่าคนนี้มีท่าทีไม่โอเค โคมะมากเลยคะ อย่างครูเค้าก็มีทั้งครูประจำชั้นและครูเวร เค้าก็ยืนพอถึงเวลาเค้าก็จะเป็นคนพาเด็กไปข้างบนเอง ครูก็อยู่ในห้องด้วย”

โรงเรียนได้ติดต่อให้ผู้ปกครองทำประกันอุบัติเหตุให้นักเรียน โดยให้บริษัทประกันอุบัติเหตุมาชี้แจงแก่ผู้ปกครองโดยตรงในการประชุมผู้ปกครอง มีราคาประมาณ 200 กว่าบาท ผู้ปกครองสังเกตเห็นว่าราคาไม่แพงและเป็นประโยชน์มาก ซึ่งครูช่วยเหลือดูแลในเวลาที่เกิดอุบัติเหตุ โดยการสำรองจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลไปก่อน และนำไปเบิกในภายหลัง

“โรงพยาบาลวิภาวดี กับกรุงเทพฯ จะใกล้ อยู่นอกถนนใหญ่ ถนนติวานนท์ คุณครูเค้าจะส่งโรงพยาบาลเบื้องต้น แล้วค่อยแจ้งผู้ปกครอง มีประกันอุบัติเหตุ โรงเรียนทำให้ทุกปี ผู้ปกครองจ่าย 200 บาท เรายังจ่ายไหว”

7.3 ด้านบทบาทครูผู้สอน

ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านบทบาทครูผู้สอนในหลายประเด็น ได้แก่

ครูมีบทบาทในการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุอันตรายหรือไม่ปลอดภัยที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นอย่างดี โดยครูให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัยและป้องกันอุบัติเหตุอันตรายแก่นักเรียน ครูติดตามดูแลเอาใจใส่ให้นักเรียนเดินทางกลับบ้านอย่างปลอดภัยทุกคนเป็นอย่างดีมาก หรือช่วยติดตามนักเรียนที่ยังไม่กลับบ้านให้แก่ผู้ปกครอง ทำให้มีโอกาที่จะเกิดอุบัติเหตุน้อย สร้างความประทับใจให้แก่ผู้ปกครองเป็นอย่างมาก

“ของที่นี่ครูดูแลดีเยี่ยม ก็เพราะว่าลูกชายเคยเกเรมาแล้วรอบหนึ่ง สองทุ่มแล้วก็ยังไม่ถึงบ้าน แม่ก็รีบโทรหาคุณครู เพราะไม่รู้ว่าจะไปปรึกษาใครแล้ว ครูประจำชั้นก็ออกตามหาให้จนเจอน้อง แล้วก็โทรบอกว่าน้องกำลังจะข้ามแล้วครับครูยืนดูเค้าอยู่เป็นความประทับใจมาก”

“ประทับใจตรงนั้น คุณครูเค้าโอเคมาก เค้าพร้อมที่จะลุยไปแบบว่าเด็กเค้ามีปัญหา พอโทรหาครูเค้าพร้อมที่จะสแตนบายตลอด”

“ไม่ได้ช่วยนะคะ ตอนที่เด็กกลับบ้านช้า แล้วครูก็ได้ทั้งนะคะ อยู่กับเด็กจนเด็กกลับบ้าน ก็รู้สึกว่าคุณครูเค้าใส่ใจดีนะคะ ถึงจะเป็นโรงเรียนรัฐบาล เป็นโรงเรียนเล็กๆ แต่ว่าการดูแลของคุณครูจะใส่ใจมากกับเด็กอะคะ ตรงนี้ถือว่าผู้ปกครองสบายใจไม่ใช่ว่าเด็กนั่งอยู่กับ รปภ. แต่ครูก็ไลน์มาด้วยความห่วงใย”

ครูติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองผ่านกลุ่มไลน์หรือโทรศัพท์เพื่อแจ้งให้ผู้ปกครองทราบเกี่ยวกับความปลอดภัยหรือการทำกิจกรรมและการไปรับส่งของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งครูประสานงานในกิจกรรมต่างๆ แม้แต่ในเวลาเลิกเรียนและการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ทำให้ผู้ปกครองสบายใจและชื่นชมการทำหน้าที่ของครูมาก

“ในไลน์กลุ่ม อย่างสมมติว่าผู้ปกครองให้เด็กกลับบ้านเอง ให้วินมอเตอร์ไซด์คนนี้มารับ ผู้ปกครองใส่ใจกับลูก ครูก็ตอบอะไรอย่างนี้ละคะ และไปสื่อสารกันกับเด็ก”

“เค้าจะให้ผู้ปกครองกับครูจะสื่อสารกัน คุณครูก็บอกเด็กอีกทีหนึ่ง คุณแม่มารับก็โหมง ให้อ่านมอเตอร์ไซด์คนนี่มารับแบบนี้ค่ะ”

“ของคุณแม่ก็ ป.5 คุณครูเค้าดูแลดีมากค่ะ เท่าที่แม่เจอ เท่าที่สัมผัสกับในไลน์กลุ่ม ครูจะแจ้งชัดเจน รายละเอียดโอเคเข้าใจง่ายมาก แจ้งข่าว เรารู้เร็ว รู้ทันเวลาเกิดเหตุอะไรยังไงค่ะ ครูจะเป็นคนแจ้งให้เราทราบ”

“ของลูกก็เคยมี น่าจะช่วงบ่าย ครูโทรไปว่าลูกตัวร้อนให้มารับลูก แต่ครูก็ดูแลดีให้น้องทานยา และก็ให้พักและโทรเรียกผู้ปกครองมารับ ไม่สบาย”

“โรงเรียนจัดกิจกรรมทัศนศึกษา คุณครูรายงานตลอดเลยคะ ตั้งแต่รถออกไปถึงนี่แล้วนะ จะกลับก็ไลน์บอกว่าจะกลับแล้วนะ ใกล้ถึงแล้วนะ เราก็มไม่ต้องห่วงมาก”

“ครูเค้าก็รายงานตลอดนะคะในไลน์กลุ่ม ตอนนี่ถึงไหนแล้ว อีกกี่นาทีถึงอะไรอย่างงี้ ก็จะมีเวลาเคลื่อนไหวเราก็รู้ลูกเรายังปลอดภัยอยู่ ตอนขากลับเค้าก็จะบอกว่าเข้าซอยวัดกุแล้วน้ำ เด็กถึงโรงเรียนแล้ว ภารกิจก็คือจบ”

ครูมีบทบาทสำคัญในการดูแลปฐมพยาบาลนักเรียนเบื้องต้นในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรืออันตราย ติดต่อผู้ปกครอง และพานักเรียนไปส่งที่โรงพยาบาลอย่างรวดเร็ว รวมทั้งสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปให้ก่อน เพื่อให้ผู้ปกครองนำใบเสร็จไปเบิกค่าใช้จ่ายจากบริษัทประกันอุบัติเหตุในภายหลัง

“เป็นวัยเค้าจะคะ ทำอะไรก็เป็นอุบัติเหตุไปหมด แต่ว่าคุณครูเฝ้าน่ารักนะคะ แบบว่าถ่ายรูปให้ดูและก็สื่อสารกันในกลุ่มเลย ชัดเจนเลย ผู้ปกครองก็คุยกัน แจ้งทันทีเป็นอุทาหรณ์ของเด็กและผู้ปกครองคนอื่นด้วย”

“กรณีเด็ก ป.5 ก็คือเด็กเค้าล้มในห้องเรียน แล้วก็ขาหัก เค้าล้มเอง แขนขา น่าจะอ่อนแรงด้วย ครูก็เรียกรถพยาบาลพาไปส่ง ครูก็ไปเยี่ยมที่โรงพยาบาล ครูก็ร้องให้ตามด้วยนะคะ คือเด็กล้มเอง”

“กรณีพาเด็กไปโรงพยาบาล ครูก็ทำหน้าที่แทนผู้ปกครอง และคอยสื่อสารกับผู้ปกครอง ส่วนมากก็จะบอกกันในไลน์ ก็คือคุณครูพาไป และก็จะแจ้งคุณแม่แจ้งในไลน์กลุ่ม แล้วก็ไปติดต่อส่วนตัวกับคุณแม่ คือถ้าเด็กเกิดอุบัติเหตุ คุณครู ผู้บริหาร ก็โอเค ดูแล โรงเรียนสำรองจ่ายไปให้ก่อน ให้ผู้ปกครองเอาใบมาเบิกประกัน จะได้สะดวก”

“เหมือนเมื่อก่อนลูกสาว ชอบเลือดกำเดาไหล เค้าเป็นตั้งแต่เด็ก คุณครูก็จะดูแลให้”

“น้อง ป.5 ก็จะมีแบบเข้าค่าย แบบเป็นลมคุณครูเค้าก็จะดูแลให้ก็คอยช่วยดูแลเพื่อนๆ น้องเล่าให้ฟังนะคะ เพราะอาจจะตื่นเต้นได้ไปข้างนอกอาหารเช้าก็ไม่ได้ทาน”

“มาตรการดูแลโควิด คุณครูเค้าก็ดูแลดี เด็กคนไหนเป็นก็ไม่ต้องมาโรงเรียนให้อยู่บ้าน”

“คุณครูที่นี่แม่ก็ว่าใสใจดี เพราะว่าแม่ย้ายมากลางคัน ตอนแรกลูกเรายังไม่รู้จักใครเค้าก็จะเจี๊ยบๆ แต่ครูเค้าก็สังเกตและจะโทรมาหาแม่ ก็บอกว่าไม่มีที่บ้านก็มีความสุขดี แต่ครูสังเกตน้องอะไรแบบนี้ เพราะเค้ายังไม่ชินไง แม่ก็ว่าครูใสใจดี มองนะว่าลูกเรามีพฤติกรรมแบบนี้ คือเค้ายังไม่ชิน เพราะเค้ามากลางคันไงคะ โดยที่แบบเค้าไม่มีเพื่อน เคว้ง แม้ว่าครูเค้าใสใจดีมาก”

ในภาพรวม คือ ทั้งโรงเรียน ตั้งแต่ผู้บริหาร ครูทุกระดับชั้น แม่บ้าน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่ค้า มีความเป็นกันเองและดูแลเอาใจใส่นักเรียนทุกคนเป็นอย่างดี ครูมีบทบาทในการดูแลสุขภาพของนักเรียน เป็นเหมือนตัวแทนของพ่อแม่ของนักเรียน เช่น กรณีที่นักเรียนไม่สบาย มีปัญหาสุขภาพ อุบัติเหตุ ปัญหาประจำเดือนของนักเรียนหญิง ปัญหาการใช้ชีวิต หรือปัญหาครอบครัวของนักเรียน ทำให้ผู้ปกครองชื่นชมการทำหน้าที่ของครูและบุคลากรทุกคน

“ถ้าเรื่องคุณครู ต้องขอชื่นชมนะคะ คุณครูเค้าเอาใจใส่เด็ก โอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุน้อยอะคะ นอกจากที่เป็นอุบัติเหตุใหญ่ๆ น้อยอะ ไม่ค่อยจะมีอะ”

“ครูต้องรับทุกเรื่อง และรับสภาวะอารมณ์ของผู้ปกครองด้วย ตอบคำถาม ด้านการเรียนเอย การบ้านเอย เรื่องความปลอดภัย พัฒนาการเด็ก คุณครูแบบทุก กระบวนการ ทุกด้าน ต้องตอบ บางทีก็ให้เวลาส่วนตัวคุณครูบ้าง เวลากลับบ้านอะไร แบบนี้ แต่ก็ยังมาคอยตอบ ก็ขอบคุณตรงนี้ด้วย ความใส่ใจครูมีทุกสิ่งเลยคะ รอบด้าน ไม่ใช่แค่เรื่องความปลอดภัย การเรียนการสอน สุขภาพก็ด้วย เจ็บป่วย ปวดท้อง ปวดหัว ก็ครูหมดเลย รู้สึกว่าชื่นชม และดีใจที่ว่า ครูท่านนึงดูแลเด็กดี อีกท่านก็ตามไปด้วย ในสายชั้นของเค้า จึงทำให้ผู้ปกครองสบายใจ”

“ในภาพรวม ทั้งโรงเรียนตั้งแต่ผู้บริหาร ยันข้างล่าง รวมถึงแม่บ้าน แม่ค้า ด้วยที่ใส่ใจ เรื่องอาหารการกิน เด็กคนไหนอ้วน ทานเยอะคุณครูเค้าจะใส่ใจตรงนั้นด้วย อันนี้เป็นเรื่องจริง ไม่ชม ถือว่าผิดพลาดของผู้ปกครอง เราพบเจอมาตั้งแต่เรานำลูกเรา มาโรงเรียนเราก็เจอมาตลอด ตั้งแต่ครูอนุบาล คุณครูทุกระดับชั้น”

“อย่างเรื่องที่คุณครูใส่ใจเด็ก ไม่ได้หมายความว่าอุบัติเหตุอย่างเดียว สุขภาพอย่างเช่น เด็ก ป.5 ป.6 ผู้หญิงที่มีประจำเดือนคุณครูผู้ชายก็ใส่ใจก็ดูแลให้ด้วย ไม่ใช่ว่าทำไม่ได้หรือว่าดูแลไม่ได้ พี่ก็รู้สึกชื่นชมนะคะ เค้าแบบเป็นทั้งพ่อเป็นทั้งแม่ ให้เด็กได้ ในขณะที่เค้าเป็นเด็กผู้ชายดูแลเด็กผู้หญิง ชื่นชม”

“ผู้บริหารเป็นกันเองคะ เจอก็คูยได้ถามได้ ท่าน ผอ. ก็ถามบ่อยว่า ชาติเหลืออะไรมัย ให้ทางโรงเรียนเพิ่มเติมอะไรหรือเปล่า ก็จะถาม เพราะว่าเจอบ่อย เหมือนกัน”

7.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ดังนี้

ในภาพรวม ผู้ปกครองทราบว่าโรงเรียนมีฝ่ายอาคารสถานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบสภาพ ความปลอดภัยของอาคารสถานที่ พื้นทางเดิน อุปกรณ์และระบบไฟฟ้า อายุการใช้งานของ เครื่องใช้ไฟฟ้า ระบบรักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและ

ปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ไม่เกิดปัญหาหรืออุบัติเหตุที่มีสาเหตุมาจากอาคาร สถานที่และสภาพแวดล้อม

“โดยรวมๆ ดีนะคะ เพราะว่าเค้าจะมีฝ่ายอาคารสถานที่คอยตรวจเช็ค อยู่แล้ว อายุการใช้งานของเครื่องใช้ไฟฟ้า อุปกรณ์ผลิตภัณฑ์ต่างๆ”

“แม้กระทั่งกระเบื้องที่แตก เค้าก็จะมีเจ้าหน้าที่มาเลาะและเปลี่ยน เพราะ ไม้จันทน์จะบาดเด็กเวลานั่งเรียน เค้าจะมีระยะเวลาในการดูแลตรงนี้ อย่างปลั๊กไฟต่างๆ มันก็อันตรายนะคะเวลาเสียบ ไม่ช็อตไม่อะไร ก็เห็นช่างเข้ามา ลงใน facebook ก็ชื่นชม เค้านะคะ อย่างกระเบื้องที่ก็เคยเห็นเค้ามาเลาะออก ของเจ้าหน้าที่เทศบาลมาดูด้วย เชื่อมโยงกับโรงเรียน”

สภาพแวดล้อมของโรงเรียน ไม่มีจุดเสี่ยง มีการดูแลประตูทางเข้า-ออกด้านหน้า ของโรงเรียนเป็นอย่างดี มีการกำหนดเวลาในการเปิด-ปิดชัดเจน ประตูด้านหลังของโรงเรียนปิด มีไฟ แสงสว่างอย่างเหมาะสม รวมทั้งมีครูเวรและครูประจำชั้นดูแลนักเรียนในพื้นที่ต่างๆ ในโรงเรียนได้ อย่างทั่วถึง ตั้งแต่เช้าถึงเย็น จนกระทั่งนักเรียนเลิกเรียนเลย รวมทั้งบางโรงเรียนยังมีมาตรการป้องกัน พื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย เช่น การมีตาข่ายสูงป้องกันรอบบ่อน้ำ จึงไม่มีอันตรายและไม่มีปัญหา เกี่ยวกับความปลอดภัย ในกรณีที่ฝนตก โรงเรียนจะปิดประตูไม่ให้นักเรียนออกไปข้างนอก เพื่อรอให้ ผู้ปกครองมารับอย่างปลอดภัย

“ประเด็นนี้ไม่ค่อยมี ประตูเข้าออกส่วนใหญ่จะเป็นประตูหน้า ความปลอดภัย จะอยู่ตรงนี้ ด้านหลังก็จะปิด ประเด็นนี้ไม่ค่อยมี”

“ไม่มีติดทรอกคะเพราะว่าเข้ามาตรงนั้นก็มีโล่งแล้ว อาคารมันก็ได้ใหญ่ ครู เค้าก็ดูแลควบคุมได้หมด ถ้าจะมีก็แค่กลางวันเด็กเค้าจะไปรวมกันที่สนามอาจจะวิ่งเล่น กัน”

“ถ้าสมมติเด็กมาเข้า ก็จะมีครูอยู่ เค้าจะให้นั่งอยู่ไม่ให้ขึ้นตึก คือต้องรอให้ ครูเวรหรือครูประจำชั้นมาก่อนแล้วเค้าพาเด็กขึ้นอาคาร เค้าจะไม่ให้เด็กขึ้นไปอยู่ ข้างบนคะ ให้นั่งรอที่ข้างล่างคะ โอกาสที่เด็กเกิดอุบัติเหตุมันก็เลยไม่ค่อยมี”

“เค้าก็มีมาตรการต่างๆ ป้องกันคืออยู่นะคะ เท่าที่เห็น มีบ่อน้ำที่เปิดลงไปเล่น มีการกั้นเป็นกั้นลักษณะหน้อยคะ กั้นแบบเป็นตาข่ายสูงมากท่วมหัว และมีหลังคาด้วย อยู่ตรงหอประชุมข้างๆ”

โรงเรียนจัดเตรียมถึงดับเพลิงติดตั้งบริเวณพื้นที่ต่างๆ ในอาคารเรียน และเทศบาล มีกิจกรรมสาธิตการใช้งานอุปกรณ์ดับเพลิงและรักษาความปลอดภัยในโรงเรียน จัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์และหน้ากากอนามัยให้นักเรียนเพื่อป้องกันโรคติดต่อ

“บางอย่างที่ไม่เข้าใจ ก็ถามว่าอันนี้ช่วยหาให้หน่อยว่ามันหมายถึงอะไร บางที่ได้ก็ไม่ได้”

7.7 ปัญหาเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน

ผู้ปกครองเสนอปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนหลายประเด็น ดังนี้

ปัญหาอุปกรณ์การเรียน หรืออุปกรณ์ประกอบบางส่วนที่มีสภาพชำรุดทรุดโทรม ใช้งานไม่ได้ ไม่เต็มที่ เช่น พัดลมเสีย ซึ่งผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมให้แก่โรงเรียนเพื่อดูแลและปรับปรุงอุปกรณ์ต่างๆ ให้สมบูรณ์ เนื่องจากปัจจุบันอุปกรณ์มีราคาสูงขึ้น

“บางที่มีงบของโรงเรียน งบวัสดุอุปกรณ์ จัดสรรมาไม่ถึง บางที่อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ พัดลม อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ คือลูกจะมาบ่นว่า อันนั้นก็พัง อันนี้ก็ใช้ไม่ได้ครบ คือโรงเรียนเค้าดีทุกอย่างแล้ว แต่อุปกรณ์ต่างๆ งบก็ยังไม่จัดสรรมาให้ถามว่าการดูแลๆ โอเคแล้วคะ แต่ว่าพวกวัสดุอุปกรณ์ คุณครูเค้าก็ไม่สามารถที่จะมาจัดสรรให้ได้”

“อันนี้จะเป็นลูกชาย เค้าจะบ่นกับแม่ว่ามันร้อน อยากให้ทางเทศบาลเพิ่มงบประมาณหน่อย ให้จัดสรรมาอย่างไว ไม่ใช่ว่าคุณสำรวจไปแล้วมันยังหมุนได้ มันยังใช้ได้ มันหมุนได้ก็จริงแต่มีลมหรือเปล่า”

“อาจจะต้องเพิ่มเพราะเมื่อก่อนพัคลมอาจจะตัวละ 200 บาท แต่ตอนนี้ อาจไม่ใช่แล้ว คือเด็กอย่างบางทีบอกว่าแม่มันร้อน จะให้ผู้ปกครองบริจาคหรือ บางที คุณครูเค้าก็เอื้อให้เด็กจนไม่รู้จะเอื้อยังไง อย่างห้องนี้มีเด็ก 30-40 คน ควรจะมีพัคลมก็ตัว อากาศมันไม่ใช่เมืองนอก”

“เด็กก็จะไม่มีความตั้งใจเรียน ก็จะกังวล บางทีคุณครูก็อนุญาตให้อาพัค ลมพกพามา เอามาก็พัง วันเดียวพังก็เกิดปัญหาตามมา ก็อยากให้มีมาดูตรงนี้ ลูกๆ ก็บ่น ร้อน อยากให้เทศบาลลงมาดูตรงนี้”

ปัญหาพื้นห้องน้ำลื่น ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนปรับปรุงพื้นห้องน้ำให้เป็นพื้น แบบหยาบ กันลื่น ทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่นเหม็น เพื่อความปลอดภัยของนักเรียน ครู และผู้ปกครอง เนื่องจากมีนักเรียนจำนวนมาก รวมทั้งดูแลสภาพและอุปกรณ์ของห้องน้ำให้เรียบร้อย ใช้งานได้

“การลื่นล้มในห้องน้ำ ส่วนมากจะเกิดกับเด็กโต เค้าจะเล่นกัน สาตน้ำกัน เล่นกัน ส่วนมากจะเล่นกันคะ พื้นกระเบื้องก็มีส่วน ชักโครกจะเป็นนั่งยอง เวลาตักราด ก็เปียก”

“อย่างเช่นพื้นห้องน้ำนะคะ ควรจะเป็นพื้นแบบหยาบ ไม่ควรจะเป็นแบบลื่น ป้องกันคุณครูเองด้วยก็ต้องเข้า เด็กก็ต้องเข้า ก็เซฟทั้งนักเรียนและคุณครู ถ้าเปลี่ยนได้ ก็ดี ถ้าเทศบาลท่านจะเมตตาเปลี่ยนให้หะคะ เพราะห้องน้ำมีปัญหาด้านห้องน้ำเยอะ และด้วยพื้นที่จำกัดของโรงเรียนและก็เด็กเยอะ เพราะลูกสาวจะมีปัญหากับการเข้าห้อง น้ำมันเลย แม่หนูไม่ยอมเข้าห้องน้ำโรงเรียนหรอก เข้าไปแล้วบางทีก็พบเจอ ประหลาดๆ”

“เค้าบอกว่า ไม่อยากเข้าห้องน้ำที่โรงเรียน ก็คงไม่สะอาด เพราะเค้าบอกว่า หนูเคยลื่นแต่ไม่ถึงขนาดล้ม”

“เคยเข้าตอนที่มากิจกรรม ก็สกปรกอย่างที่ลูกๆ บอก แต่ก็น่าเห็นใจเนาะ มันอะไรหลายๆ อย่าง คนมันใช้ จะให้สะอาดก็เป็นไปไม่ได้ แต่ก็เราก็ช่วยกัน อาคารเก่า ก็เก่าตามอาคาร แต่ตึกใหม่ก็ไม่รู้สะอาดหรือเปล่า”

“อยากให้ห้องน้ำ กลัวเด็กๆ สิ้น กลัวเป็นอุบัติเหตุเกิดขึ้นโดยที่เราไม่คาดคิดมาก่อน และดูแลถึงน้ำดื่มเพราะเด็กต้องกรอกน้ำกิน น้ำหมดก็เติมน้ำและต้องสะอาดหลังคาทางเดินเวลาเด็กกลับบ้าน ตรงท่อที่เป็นเหล็กท่อระบายน้ำ เด็กอาจจะเผลอเดินไป เด็กๆ ก็ทำเหล็กอาจจะตกได้อันตราย”

ผู้ปกครองส่วนหนึ่งมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับพื้นทางเดินที่เป็นตะแกรงเหล็กที่อาจจะเป็นอันตราย นักเรียนอาจจะเดินตกท่อได้ พื้นที่บางแห่งเป็นพื้นที่เปิดโล่ง ทำให้นักเรียนต้องตากแดดหรือตากฝน อาจจะไม่สบายได้ ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนปรับปรุงตะแกรงเหล็กและทำหลังคา กันแดดกันฝนในบางพื้นที่ เพื่อความปลอดภัยของนักเรียน

“บางที่ฝนตก ทางเดินกับตัวอาคารมันใกล้กันค่ะ อาจจะทำให้เด็กป่วย ไม่สบายอะไรยังไงค่ะ ไม่มีหลังคาให้เด็กตรงช่วงทางเดินให้เด็ก ให้ผู้ปกครองที่มารับได้”

“ถ้าช่วงแดดออก อากาศร้อนก็จะร้อนมากๆ เพราะเดินออกไปรอผู้ปกครอง พอไปถึงแม่จับหัวลูกร้อนจี๋เลยคะ”

ผู้ปกครองให้ความสำคัญกับรถยนต์และจักรยานยนต์ที่สัญจรเข้าออกจำนวนมากภายในโรงเรียนในช่วงเช้าและเย็น ซึ่งอาจจะเกิดอุบัติเหตุอันตรายได้ ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนเพิ่มความระมัดระวังและดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับการจราจรและการเดินรถบริเวณโรงเรียนเป็นพิเศษ เพื่อรักษาความปลอดภัยแก่นักเรียน

“เวลาเลิกเรียนจะออกกันเดิน บางคนเดินกลับบ้านเอง บางคนไม่ระวังรถ ทั้งรถมอเตอร์ไซด์ รถใหญ่สวนกันเข้าสวนกันออก จะเป็นเฉพาะช่วงเวลาเลิกเรียน”

“บางที่เด็กเลิกเรียนเดินไม่สนใจหรอก จะเดินกลับบ้านอย่างเดียว คือรถระวัง แต่เด็กไม่ระวัง บางที่เดินเล่นกันกลางถนน คือไม่สนใจ สนใจแต่ของกิน”

นอกจากนี้ ผู้ปกครองสะท้อนที่นักเรียนเล่าว่า แท็งก์น้ำมีกลิ่นตะไคร่น้ำ ทำให้นักเรียนไม่ยอมดื่มน้ำจากตู้น้ำดื่มของโรงเรียน ผู้ปกครองจึงเป็นห่วงเรื่องความสะอาดและสุขอนามัยของนักเรียน จึงมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนปรับปรุงความสะอาดของแท็งก์น้ำและความสะอาดของน้ำดื่ม

“ลูกบอกมีแท็งก์น้ำ มีกลิ่นมีตะไคร่น้ำ เขียวๆ ลูกบอกว่า หนูไม่กินน้ำที่โรงเรียนแล้ว เอากระบอกรน้ำมาสองอัน เพราะเค้าไม่อยากกินน้ำที่นี่ เค้าเล่าให้ฟังนะคะ”

โดยสรุปคือ ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดสนับสนุนงบประมาณให้โรงเรียนอย่างครบถ้วน เต็มที่ จะช่วยให้โรงเรียนสามารถปรับปรุงอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม มีความเสี่ยงอันตรายน้อยลง ผู้ปกครองจะมีความไว้วางใจโรงเรียนและเทศบาล ทำให้โรงเรียนมีภาพลักษณ์ที่ดี และเกิดเป็นความพึงพอใจจากการรับบริการในที่สุด ซึ่งผู้ที่ได้รับความปลอดภัยก็คือนักเรียนนั่นเอง เป็นความเชื่อมโยงกันทั้งระบบทั้งหมด

“การเกิดเหตุการณ์ป้องกันเหตุที่เคยดูนะคะ ก็โอเคนะคะ คาดหวังก็คืออยากให้ทางเทศบาลเข้ามาสนับสนุนทางโรงเรียนให้เยอะกว่านี้”

“ความเสี่ยงก็จะน้อยลง ความไว้วางใจของผู้ปกครองก็จะเกิดขึ้นมาด้วยสาเหตุหลักคือมาจากงบก่อน กระจายมาโรงเรียนๆ จัดการได้ ผู้ปกครองเห็นภาพลักษณ์ที่จัดการแล้ว ความไว้วางใจก็มา คนได้รับก็ความปลอดภัยก็คือเด็ก เชื่อมโยงกันหมดเลย”

“ถ้างบประมาณแบบ ทุกอย่างก็เพอร์เฟคตามที่เหมือนคาดหวังไว้ ถ้าเกิดไม่มีงบ โรงเรียนก็ไม่ว่าจะไปหาทางไหน แล้วมันจะมาแก้ตามจุดต่างๆ ก็ไม่ได้”

6. ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

การศึกษาความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด นำเสนอผลการวิจัย แบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ

- 1) ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล
- 2) ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านช่องทางทางการให้บริการ (3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 3) การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชนด้านคุณภาพอากาศ
- 4) ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการศึกษาลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลของผู้รับบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา หน่วยงานที่ติดต่อ มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.75 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 39.79 ปี โดยมีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 15 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 และ 46 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.50 (ตารางที่ 139)

ตารางที่ 139 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามเพศและอายุ

			(n=400)
เพศและอายุ		จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ			
	ชาย	155	38.75
	หญิง	245	61.25
	รวม	400	100.00

ตารางที่ 139 (ต่อ)

(n=400)		
เพศและอายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
15 – 30 ปี	114	28.50
31 - 45 ปี	171	42.75
46 - 60 ปี	86	21.50
61 ปีขึ้นไป	29	7.25
รวม	400	100.00

อายุต่ำสุด 15 ปี อายุสูงสุด 76 ปี อายุเฉลี่ย 39.79 ปี

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาคือ ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.00 และระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.50 (ตารางที่ 140)

ตารางที่ 140 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับการศึกษา

(n=400)		
ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้จบการศึกษา	3	0.75
ประถมศึกษา	22	5.50
มัธยมศึกษา	54	13.50
ปวช./ปวส.	76	19.00
ปริญญาตรีและสูงกว่า	245	61.25
รวม	400	100.00

1.3 หน่วยงานที่ติดต่อ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ติดต่อกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมาคือ สำนักการช่าง คิดเป็นร้อยละ 17.25 และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 12.80 (ตารางที่ 141)

ตารางที่ 141 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามหน่วยงานที่ติดต่อ

(n=400)		
หน่วยงานที่ติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	34	8.50
สำนักการช่าง	69	17.25
สำนักการคลัง	45	11.25
กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	93	23.25
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	49	12.25
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	51	12.80
กองการศึกษา	36	9.00
กองสวัสดิการสังคม	10	2.50
ศูนย์ข้อมูลกลางความปลอดภัย	13	3.25
รวม	400	100.00

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.44 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 11 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.50 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.25 (ตารางที่ 142)

ตารางที่ 142 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับความความคาดหวังและความต้องการ

(n=400)

ระดับความคาดหวังและความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (9.00 – 12.00 คะแนน)	3	0.75
ปานกลาง (13.00 - 16.00 คะแนน)	17	4.25
มาก (17.00 – 20.00 คะแนน)	150	37.50
มากที่สุด (21.00 – 25.00 คะแนน)	230	57.50
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 11 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน $\bar{x} = 21.46$ S.D. = 2.910

ผู้รับบริการมีระดับความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความความคาดหวังและความต้องการ ในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือการจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (ตารางที่ 143)

ตารางที่ 143 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ

(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความความคาดหวังและความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับความ คาดหวัง และความ ต้องการ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ	159 (39.75)	200 (50.00)	40 (10.00)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.29	.650	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	167 (41.75)	193 (48.25)	36 (9.00)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.31	.674	มากที่สุด

ตารางที่ 143 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวังและความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวังและความต้องการ
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	181 (45.25)	179 (44.75)	35 (8.75)	5 (1.25)	0 (0.00)	4.34	.690	มากที่สุด
4. การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ	191 (47.75)	174 (43.50)	32 (8.00)	2 (0.50)	1 (0.25)	4.38	.676	มากที่สุด
5. การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามความต้องการของผู้รับบริการ	201 (50.25)	175 (43.75)	22 (5.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.44	.622	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.35	.662	มากที่สุด

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.70 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 14 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.00 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.25 (ตารางที่ 144)

ตารางที่ 144 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับความคาดหวังและความต้องการ ด้านช่องทางการให้บริการ

ระดับความคาดหวังและความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปานกลาง (13.00 - 16.00 คะแนน)	29	7.25
มาก (17.00 - 20.00 คะแนน)	132	33.00
มากที่สุด (21.00 - 25.00 คะแนน)	239	59.75
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 14 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน $\bar{x} = 21.70$ S.D. = 2.898

ผู้รับบริการมีความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็นโดยประเด็นที่มีความความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ มีช่องทางให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย และสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ ช่องทางการบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และมีช่องทางให้บริการที่เพียงพอและหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 (ตารางที่ 145)

ตารางที่ 145 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวังและความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวังและความต้องการ
	ด้านช่องทางการให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. มีช่องทางให้บริการที่เพียงพอ และหลากหลาย	178 (44.50)	181 (45.25)	41 (10.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34	.657	มากที่สุด
2. มีช่องทางให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย และสะดวก	190 (47.50)	176 (44.00)	34 (8.50)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.39	.639	มากที่สุด
3. ช่องทางการบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	184 (46.00)	183 (45.75)	33 (8.25)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38	.633	มากที่สุด
4. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ	170 (42.50)	185 (46.25)	44 (11.00)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.31	.671	มากที่สุด
5. มีช่องทางสื่อสารข้อมูลการให้บริการผ่านสื่อออนไลน์	173 (43.25)	169 (42.25)	55 (13.75)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.28	.723	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.34	.665	มากที่สุด

(n=400)

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 22.02 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 10 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.50 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.75 (ตารางที่ 146)

ตารางที่ 146 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับความความคาดหวังและความต้องการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

(n=400)

ระดับความคาดหวังและความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (9.00 – 12.00 คะแนน)	2	0.50
ปานกลาง (13.00 - 16.00 คะแนน)	19	4.75
มาก (17.00 – 20.00 คะแนน)	142	35.50
มากที่สุด (21.00 – 25.00 คะแนน)	237	59.25
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 10 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน $\bar{x} = 22.02$ S.D. = 2.967

ผู้รับบริการมีความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40 (ตารางที่ 147)

ตารางที่ 147 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการ
ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวังและความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับความ คาดหวัง และความ ต้องการ
	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	190 (47.50)	182 (45.50)	26 (6.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.40	.633	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจ ให้บริการ	200 (50.00)	170 (42.50)	27 (6.75)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.42	.651	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ อย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส	193 (48.25)	180 (45.00)	25 (6.25)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.41	.653	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดย คำนึงถึงผลประโยชน์ของ ผู้รับบริการ	188 (47.00)	184 (46.00)	26 (6.50)	2 (0.50)	0 (0.00)	4.39	.632	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการ เหมือนกันทุกรายไม่เลือก ปฏิบัติ	196 (49.00)	176 (44.00)	25 (6.25)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.41	.643	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.41	.643	มากที่สุด

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคาดหวัง
และความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.68 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ
10 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการ
อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.25
และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.25 (ตารางที่ 148)

ตารางที่ 148 จำนวนและร้อยละของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จำแนกตามระดับความคาดหวังและความต้องการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(n=400)

ระดับความคาดหวังและความต้องการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อย (9.00 – 12.00 คะแนน)	1	0.25
ปานกลาง (13.00 - 16.00 คะแนน)	25	6.25
มาก (17.00 – 20.00 คะแนน)	145	36.25
มากที่สุด (21.00 – 25.00 คะแนน)	229	57.25
รวม	400	100.00

คะแนนต่ำสุด 10 คะแนน สูงสุด 25 คะแนน $\bar{x} = 21.68$ S.D. = 3.054

ผู้รับบริการมีความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และมีวัสดุอุปกรณ์ให้บริการอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 (ตารางที่ 149)

ตารางที่ 149 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และระดับความคาดหวังและความต้องการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
(n=400)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวังและความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวังและความต้องการ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	186 (46.50)	174 (43.50)	39 (9.75)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.36	.665	มากที่สุด
2. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ	187 (46.75)	170 (42.50)	39 (9.75)	4 (1.00)	0 (0.00)	4.35	.695	มากที่สุด

ตารางที่ 149 (ต่อ)

ประเด็นคำถาม	ระดับความคาดหวังและความต้องการ					\bar{x}	S.D.	ระดับความคาดหวังและความต้องการ
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
3. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ น้ำดื่ม	168 (42.00)	181 (45.25)	48 (12.00)	3 (0.75)	0 (0.00)	4.29	.700	มากที่สุด
4. มีวัสดุอุปกรณ์ให้บริการอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน	172 (43.00)	189 (47.25)	38 (9.50)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.33	.654	มากที่สุด
5. ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	185 (46.25)	172 (43.00)	42 (10.50)	1 (0.25)	0 (0.00)	4.35	.674	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						4.34	.678	มากที่สุด

2.5 ภาพรวมความต้องการความคาดหวัง

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.20 โดยผู้รับบริการมีระดับความต้องการและความคาดหวังสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80 เท่ากัน

ตารางที่ 150 สรุประดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ด้าน				ระดับความคาดหวังและความต้องการ
	\bar{x}	S.D.	ค่าเฉลี่ยร้อยละ	
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.35	.662	87.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.34	.665	86.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.41	.634	88.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	.678	86.80	มากที่สุด
รวม	4.36	.660	87.20	มากที่สุด

ส่วนที่ 3 การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพอากาศ

ในส่วนนี้เป็นการแสดงข้อมูลเกี่ยวกับการรับรู้ของประชาชนเกี่ยวกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพอากาศ ซึ่งเป็นโครงการที่เทศบาลนครปากเกร็ดดำเนินการมาแล้ว โดยปรากฏผลการศึกษาดังนี้

การจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่า เทศบาลนครปากเกร็ดมีการจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 62.75 และไม่ทราบว่าเทศบาลนครปากเกร็ดมีการจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 37.25

การวางแผนการออกนอกบ้าน / หรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง ด้วยการดูค่าคุณภาพอากาศ จากเครื่องวัดฝุ่นของเทศบาลได้ด้วยตนเอง 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 ตู้จ่ายหน้ากากอนามัย คิดเป็นร้อยละ 24.00 งานวิจัยเพื่อประเมินสุขภาพนักเรียน คิดเป็นร้อยละ 12.50 และกิจกรรมแก่แต่เก่า คิดเป็นร้อยละ 2.50

ตารางที่ 151 จำนวนและร้อยละของประชาชนที่รับรู้เกี่ยวกับการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อ
ยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพอากาศ

(n=400)		
นวัตกรรมและเทคโนโลยี ด้านคุณภาพอากาศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. ท่านทราบหรือไม่ว่าเทศบาลนครปากเกร็ดมีการจัดการ ด้าน		
คุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร		
ทราบ	251	37.25
ไม่ทราบ	149	62.75
รวม	400	100.00

ตารางที่ 151 (ต่อ)

(n=400)		
นวัตกรรมและเทคโนโลยีฯ ด้านคุณภาพอากาศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ท่านทราบหรือไม่ว่าท่านสามารถวางแผนการออกนอกบ้าน/หรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง ด้วยการดูค่าคุณภาพอากาศจากเครื่องวัดฝุ่นของเทศบาลได้ด้วยตนเอง		
ทราบ	245	61.25
ไม่ทราบ	155	38.75
รวม	400	100.00
3. ท่านรู้จักกิจกรรมในการรณรงค์ลดฝุ่น PM 2.5 ที่มีอยู่ของเทศบาลนครปากเกร็ดหรือไม่		
รู้จัก	243	60.75
ไม่รู้จัก	157	39.25
รวม	400	100.00
<u>ห้องเรียนปลอดฝุ่น</u>		
รู้จัก	134	33.50
ไม่รู้จัก	266	66.50
รวม	400	100.00
<u>กิจกรรมแก้แค้นเก่า</u>		
รู้จัก	10	2.50
ไม่รู้จัก	390	97.50
รวม	400	100.00
<u>ตู้จ่ายน้ำกากอนามัย</u>		
รู้จัก	96	24.00
ไม่รู้จัก	304	76.00
รวม	400	100.00
<u>งานวิจัยเพื่อประเมินสุขภาพนักเรียน</u>		
รู้จัก	50	12.50
ไม่รู้จัก	350	87.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 151 (ต่อ)

(n=400)		
นวัตกรรมและเทคโนโลยีฯ ด้านคุณภาพอากาศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4. ท่านพึงพอใจการจัดการด้านคุณภาพอากาศ (PM 2.5) ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดระดับใด		
เฉยๆ	93	23.25
พอใจ	197	49.25
พอใจมาก	110	27.50
รวม	400	100.00

ตารางที่ 152 กิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยลดฝุ่นต้นทาง

กิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยลดฝุ่นต้นทาง	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ล้างทำความสะอาด	3
- ลดกิจกรรมที่ก่อให้เกิดฝุ่น เช่น ลดการใช้รถยนต์ในพื้นที่	1
- ปลุกต้นไม้เยอะๆ	7
- ลดการเผาพืชเศรษฐกิจ	1
- ปรับปรุงขนส่งสาธารณะ ไม่ให้รถเมล์เก่าวิ่งบนถนน เปลี่ยนเป็นรถเมล์ใหม่ขนส่งสาธารณะที่ดีจะลดการใช้รถส่วนตัว	2
- ใช้รถสาธารณะมากขึ้น	2
- ลดการเผาป่าและเผาเศษขยะเพื่อนบ้านให้ลดการเผาด้วย	1
- กิจกรรมล้างถนนลดฝุ่น PM 2.5	4
- Work from home ลดฝุ่น ลดโลกร้อน ลดรถติด	1
- ห้องเรียนปลอดฝุ่น	3
- ควบคุมปริมาณรถเข้าออก บริเวณถนนที่มีความแออัด	1
- ลดการใช้รถที่ใช้น้ำมัน	2
- รมรงค์ให้คนใช้รถไฟฟ้า	1
- ลดการใช้รถยนต์	2
- ลดการเผาขยะ	8
- ติดสปริงเกอร์บริเวณเขตก่อสร้าง	1
- รถดูดฝุ่น รถโปรยน้ำ	1
- ควบคุมเวลาก่อสร้าง	2
- ควบคุมโรงปูน	1

ตารางที่ 152 (ต่อ)

กิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยลดฝุ่นต้นทาง	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ฟ่นละอองน้ำเพื่อลดฝุ่น	2
- โครงการตรวจสภาพรถยนต์ฟรี	1
- การทำถนน	1
- ใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	1
- ควบคุมการปล่อยควันพิษอย่างจริงจัง	1
- ฉีดน้ำให้ทั่วบริเวณที่กำหนด	1
- การควบคุมการฟุ้งกระจายของฝุ่น	1
- ควบคุม บริหารจัดการการจราจร	2

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 153 ปัญหา

ปัญหา	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- แอร์ไม่เย็น เวลามารับบริการร้อนมากๆ	1
- ที่ก่อสร้างฝุ่นจะเยอะ	1
- ที่จอดรถได้สะพาน บางเข้ามายังไม่ได้จอดแต่เลย 15 นาที เพราะ รถติด ก็ต้องจ่ายตังค์ พิจารณาด้วยค่ะ ไม่ได้เข้าจอดไม่ควรเก็บตังค์	1
- เกิดจากการทำรถไฟฟ้ามืดถนนดินเข้าออกตลอด เกิดฝุ่น พื้นถนนสกปรก	2

ตารางที่ 154 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ	จำนวนผู้ตอบ (คน)
- ปรับเปลี่ยนการจัดเก็บเอกสารเป็นแบบดิจิทัล ลดการใช้กระดาษ และมีระบบการจัดเก็บข้อมูลที่ดีขึ้น เลิกใช้แอร์เก่าจะประหยัดไฟได้มากขึ้น	1
- การทำกิจกรรมใดๆ ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ให้เพิ่มขึ้นหลายช่องทาง	1
- ติดตั้งเครื่องมือเพิ่มออกซิเจน เพื่อให้เพิ่มสุขอนามัยแก่ผู้มารับบริการ	1
- เวลาที่ถนนมีฝุ่นเยอะ ควรมีรถน้ำมาโปรยด้วย	1
- ควรมีการแจ้งเตือนการเผาขยะผ่านทางชุมชน	1
- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้คนในชุมชนรับทราบและให้ความสะดวกในการให้บริการให้มากขึ้น	1
- ต้องล้างพื้นถนนทุกวันในแนวถนนที่มีการก่อสร้างรถไฟฟ้า	1

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

จากการศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2566 ผู้วิจัยขอสรุปผลการศึกษา ดังนี้

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

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.40 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.60 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 35.12 ปี โดยมีอายุระหว่าง 20-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 58.70 รองลงมาคือ อายุ 36-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.40 และอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.90

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 71.90 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.80 และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.10

1.3 ที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 28.50 รองลงมาอยู่ในตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 27.30 และตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 21.10

1.4 ที่ตั้งสถานประกอบการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่ตั้งสถานประกอบการอยู่ในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 29.80 รองลงมาอยู่ในตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 28.10 และตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 23.10

ส่วนที่ 2 การมารับบริการผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 จำนวนครั้งที่มารับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มารับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 66.90 รองลงมาคือ มารับบริการ 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 30.20 และมารับบริการ 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.50

2.2 ระยะเวลาที่รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ ระหว่าง 10 - 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 81.40 รองลงมาคือ 21 - 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 14.50 และ 31 - 60 นาที คิดเป็นร้อยละ 4.10

2.3 ประเภทการขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เคยขอรับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ประเภทจดทะเบียนพาณิชย์ (จัดตั้งใหม่) คิดเป็นร้อยละ 94.60 รองลงมาคือ จดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์ คิดเป็นร้อยละ 20.20 และจดทะเบียนเลิกประกอบพาณิชย์กิจ คิดเป็นร้อยละ 12.00

2.4 ประเภทของกิจการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์มีประเภทกิจการเป็นร้านขายสินค้า คิดเป็นร้อยละ 58.30 รองลงมาคือ ร้านขายอาหาร คิดเป็นร้อยละ 27.30 และร้านให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 7.40

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์จากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 64.40 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 37.60 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 34.70 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 21.90 และได้รับข่าวสารจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 21.10

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 45.90 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 54.10 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ โดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของเทศบาล และสื่ออื่นๆ ได้แก่ อินเทอร์เน็ต ภูเก็ต เพชบุรี ยูทูบ คิดเป็นร้อยละ 22.70 เท่ากัน รองลงมาคือ ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 7.40 และได้รับข่าวสารจากแผ่นพับของเทศบาล/คู่มือ คิดเป็นร้อยละ 5.00

3.2 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 9.68 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 15 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 49.20 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 31.00 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 19.80

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.64 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ว่าเทศบาลนครปากเกร็ด ให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักการคลัง เทศบาลนครปากเกร็ด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.96 รองลงมาคือรับรู้ว่าการจดทะเบียนพาณิชย์ของท่านต้องจดทะเบียนพาณิชย์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94 และรับรู้ว่าการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ต้องเสียค่าธรรมเนียม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.86

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ อยู่ในช่วงร้อยละ 93.20 – 96.80 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.80 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.20

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ เทศบาลสามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือ ระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม (ใช้เวลาทั้งสิ้นไม่เกิน 60 นาที) และมีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เท่ากัน และขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบที่ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็น

ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก และช่องทางการให้บริการสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เท่ากัน รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 และช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน และช่องทางการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 เท่ากัน

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.94 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ/ ป้ายประชาสัมพันธ์ไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 และสถานที่ตั้งจุดให้บริการ มีความสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

เพศ พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้ง

ระดับการศึกษา พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการ 'Scheffe' พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและสูงกว่า (ค่าเฉลี่ย 4.82) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษา ปวช./ปวส. (ค่าเฉลี่ย 4.74)

ตำบลที่พักอาศัย พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการ LSD พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.74) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.73)/ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนคร

ปากเกร็ด ภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.73) ตำบลบางพูด (ค่าเฉลี่ย 4.76) และตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.74)

ที่ตั้งสถานประกอบการ พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่ตั้งสถานประกอบการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่ตั้งสถานประกอบการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการ 'Scheffe' พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.78) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สูงกว่าผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.60)

ภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีสถานประกอบการตั้งอยู่ตำบลปากเกร็ด และตำบลบ้านใหม่ (ค่าเฉลี่ย 4.74) เท่ากัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

จำนวนครั้งในการมารับบริการ พบว่า พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระยะเวลาในการมารับบริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการมารับบริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ระดับการรับรู้ข่าวสาร พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 87.00 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 13.00 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 63.20 ปี โดยมีอายุระหว่าง 56 – 70 ปี คิดเป็นร้อยละ 82.40 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 27 - 55 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.30 และ 71 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.30

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 31.50 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 26.90 และระดับมัธยมศึกษา และไม่ได้จบการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 14.80 เท่ากัน

1.3 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมาเป็นแม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 25.90 และรับจ้าง/แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 19.40

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาคือมีรายได้ระหว่าง 5,000 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 33.30 และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 16.70

1.5 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ที่พักอาศัยอยู่ในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือตำบลบางตลาด คิดเป็นร้อยละ 30.60 และตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 19.40

ส่วนที่ 2 การใช้บริการ

2.1 จำนวนครั้ง ในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งในการเข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 73.10 รองลงมาคือจำนวน 2 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.90

2.2 ระยะเวลา ในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระยะเวลา ในการเข้าร่วมโครงการฯ จำนวน 6 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 70.40 รองลงมาคือจำนวน 7 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 16.70 และ 5 ชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 12.00

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.1 สื่อในการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 99.10 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 0.90 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 69.40 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 50.90 และเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 19.40

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ จำแนกตามการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.30 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 66.70 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ ได้รับข่าวสารจาก ป้าย/ บอร์ดประชาสัมพันธ์ของในชุมชน คิดเป็นร้อยละ 16.70 รองลงมาคือ การประชาสัมพันธ์เสียงตามสายของชุมชน คิดเป็นร้อยละ 14.80 และได้รับข่าวสารจาก call center 1132 และ อื่นๆ โดยระบุว่าเป็นไลน์เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 0.90 เท่ากัน

3.2 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีระดับการรับรู้

ข่าวสารเกี่ยวกับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 6.93 มีคะแนนต่ำสุด เท่ากับ 5 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 7 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 99.10 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 0.90

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดี้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพมีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดี้านผลิตภัณฑ์ อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในภาพรวม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99 เมื่อพิจารณาเป็น รายข้อพบว่าผู้รับบริการมีการรับรู้ที่ เทศบาลนครปากเกร็ดมีการดำเนินการ โครงการส่งเสริมและ สนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดี้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ รู้ว่าโครงการฯ เป็นโครงการที่จัดบริการให้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วม โครงการรับรู้ ว่าโครงการฯ เป็นโครงการที่ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงาน และพัฒนาเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภค ให้มีความรู้ และดำเนินกิจกรรมด้านการคุ่มครองผู้บริโภคได้ อย่างเป็นรูปธรรม รู้ว่าโครงการฯ มีการถ่ายทอดความรู้และทักษะการดำเนินงาน เฝ้าระวังความปลอดภัยด้านอาหาร ให้แก่เครือข่าย คุ่มครองผู้บริโภค และรู้ว่าโครงการฯ กระตุ้นให้ประชาชนและเครือข่ายคุ่มครอง ผู้บริโภคมี ส่วนร่วมในการเฝ้าระวังความปลอดภัยของอาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.00 เท่ากัน รองลงมาคือ รู้ว่าโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครอง ผู้บริโภคดี้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีแกนนำเครือข่ายในพื้นที่ ทั้ง 5 ตำบล ของเทศบาลนครปากเกร็ดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.99 และรู้ว่างานคุ่มครองผู้บริโภค กองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการ ดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดี้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.94

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดี้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดี้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในช่วงร้อยละ 93.60 – 96.60 มีค่าคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์ การประเมินของ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.20 ด้านช่องทางการให้บริการและ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 94.60 และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 93.60

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอน การให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือกำหนดวันดำเนินกิจกรรม ประสานงานสถานที่เข้าตรวจได้อย่างเหมาะสม และมีการตรวจเฝ้าระวัง ความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชน รายตำบล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 เท่ากัน รองลงมาคือ มีการประชุมเครือข่ายเพื่อวางแผนการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 และมีการสำรวจข้อมูลก่อนจัดทำโครงการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน เครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทาง การจัดอบรม ดำเนินใน 5 ตำบลในพื้นที่เขตเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ ช่องทางการจัดกิจกรรมตอบสนองความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการได้อย่างครบถ้วน ค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.75 และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการประชาสัมพันธ์ของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เท่ากัน

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุขภาพเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระจือหรือร้อน ในการดำเนินโครงการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เท่ากัน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ สถานที่จัดกิจกรรมมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ มีการจัดเอกสารประกอบการอบรมอย่างเพียงพอ และเอกสารประกอบการอบรมชัดเจน และเข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และสถานที่จัดกิจกรรม มีความสะดวกต่อการเดินทางมาเข้าร่วมกิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เท่ากัน

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 แตกต่างกัน

เพศ พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำบลที่พักอาศัย พบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ และภาพรวมพบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบ ความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางพูด (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ด้านขั้นตอนการให้บริการ สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.63) และตำบลคลองเกลือ (ค่าเฉลี่ย 4.56)

ด้านภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 4 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.89) และ ตำบลบางพูด (ค่าเฉลี่ย) มีความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในภาพรวม สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบลบางตลาด (ค่าเฉลี่ย 4.72) และตำบลคลองเกลือ (ค่าเฉลี่ย 4.76)

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

จำนวนครั้งในการมาใช้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ระยะเวลาในการมาใช้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระยะเวลาในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ แตกต่างกัน

ระดับการรับรู้ข่าวสาร พบว่าผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่แตกต่างกัน ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.75 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 49.64 ปี โดยมีอายุ

ระหว่าง 41 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 38.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.75 และอายุระหว่าง 61 - 78 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาคือ อนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.00 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 10.00 และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 6.25

1.3 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ คิดเป็นร้อยละ 30.25 รองลงมาคือ พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 22.50 และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.75

1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 34.25 รองลงมาคือ มีรายได้ 30,001 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 31.25 และต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00

1.5 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่ในตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 27.10 รองลงมาอยู่ในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 22.00 และตำบลบ้านใหม่ คิดเป็นร้อยละ 20.00

ส่วนที่ 2 การมาใช้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 จำนวนครั้งที่รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 1 – 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาคือ รับบริการ 4 – 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 37.50 และรับบริการ 7 – 9 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 2.00

2.2 ระยะเวลาที่รับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้ง

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาที่รับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งคือ ระหว่าง 11 – 20 นาที คิดเป็นร้อยละ 61.25 รองลงมาคือ 1 – 10 นาที คิดเป็นร้อยละ 31.75 และใช้เวลา 21 – 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 7.00

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 64.75 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 35.25 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เทศบาล คิดเป็นร้อยละ 40.50 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากประธานชุมชน/อสม. คิดเป็นร้อยละ 26.25 และได้รับข่าวสารจากครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 25.50

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 31.75 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 68.25 สำหรับผู้รับบริการที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ โดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 20.50 รองลงมาคือ อื่นๆ (ไลน์กลุ่มชุมชน ไลน์กลุ่มหมู่บ้าน เฟซบุ๊ก) คิดเป็นร้อยละ 15.00 และโปสเตอร์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 5.75

3.2 ระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 5.77 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 2 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 7 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการ มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 78.25 อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 19.75 และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการรับรู้ที่ เทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีค่าเฉลี่ย มากที่สุดคือ 1.00 รองลงมาคือ รับรู้ว่าการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะเป็นความรับผิดชอบของสำนักช่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.98 และรับรู้ที่ สามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางสายด่วนเทศบาล 1132 ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.92

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง สาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด

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

4.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีขั้นตอนที่เหมาะสม ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ การให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีขั้นตอนที่เข้าใจได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 และระยะเวลาในการขอรับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีความเหมาะสม และการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ สามารถดำเนินการตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อที่สำนักช่าง เว็บไซต์เทศบาลฯ สายด่วนเทศบาล 1132 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม และช่องทางการให้บริการสามารถ ติดต่อได้ทุกช่วงเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และช่องทางการให้บริการ มีความสะดวก และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย และเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะในช่วงเวลาที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน และเจ้าหน้าที่แสดงบัตรประจำตัวของพนักงานเทศบาลทุกครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 รองลงมาคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความบอกจุดรับบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 และมีจำนวนรถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

เพศ พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพ พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

รายได้ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำบลที่พักอาศัย พบว่า ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยในตำบลปากเกร็ด (ค่าเฉลี่ย 4.80) และผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยในตำบลคลองเกลือ (ค่าเฉลี่ย 4.81) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยตำบล ตำบลบางตลาด

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีลักษณะการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

จำนวนครั้งที่มารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการใช้บริการ 1-3 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.88) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการใช้บริการ 7 – 9 ครั้ง (ค่าเฉลี่ย 4.75) และผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งการใช้บริการ 10 ครั้งขึ้นไป (ค่าเฉลี่ย 4.75)

ระยะเวลาการมารับบริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระยะเวลาการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ระดับการรับรู้ข่าวสาร พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ และในภาพรวม พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.76) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการการรับรู้ข่าวสารในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.68)

ภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.82) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการการรับรู้ข่าวสารในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 4.78) และผู้รับบริการการรับรู้ข่าวสารในระดับน้อย (ค่าเฉลี่ย 4.72)

5. ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่าผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.20 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 24.80 สำหรับอายุ พบว่าผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดมีอายุเฉลี่ย 40.44 ปี โดยมีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40.70 รองลงมา คืออายุระหว่าง 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.60 และอายุระหว่าง 22-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.10 ตามลำดับ

1.2 โรงเรียน

ผลการศึกษาพบว่า เป็นผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ศึกษาอยู่ในโรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑ คิดเป็นร้อยละ 54.40 รองลงมาคือ โรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒ คิดเป็นร้อยละ 34.30 และโรงเรียนวัดกุ้ (นันทาภิวัดนันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๓ คิดเป็นร้อยละ 11.30

1.3 ระดับชั้นเรียน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่ เป็นผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้น ป.6 คิดเป็นร้อยละ 15.00 รองลงมา เป็นผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้น ป.3 คิดเป็นร้อยละ 14.40 และเป็นผู้ปกครองนักเรียนชั้น ป.5 คิดเป็นร้อยละ 13.50

1.4 ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนส่วนใหญ่ เป็นบิดา/มารดา คิดเป็นร้อยละ 84.70 รองลงมา เป็นญาติ โดยระบบว่าเป็นตา ยาย ปู่ ย่า ลุง ป้า น้า และพี่สาว คิดเป็นร้อยละ 11.00 และเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลหรืออุปการะแทนบิดา/มารดา คิดเป็นร้อยละ 4.30 ตามลำดับ

1.5 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่เรียนจบการศึกษาระดับชั้นมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมา คือจบการศึกษา ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 24.20 และเรียนจบระดับปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 21.40

1.6 อาชีพ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง/แรงงาน คิดเป็นร้อยละ 29.70 รองลงมาคือ มีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 24.20 และมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.60

1.7 รายได้

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 53.20 รองลงมา คือ มีรายได้ 15,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.10 และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 8.00

1.8 ตำบลที่พักอาศัย

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่พักอาศัยในตำบลบางพูด คิดเป็นร้อยละ 48.60 รองลงมา คือ พักอาศัยอยู่ตำบลปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 41.90 และอื่นๆ ระบุพื้นที่ ได้แก่ เกาะเกร็ด คลองพระอุดม ท่าทราย บางตะไนย์ บ้านฉาง และอ.เมืองปทุมธานี คิดเป็นร้อยละ 5.80

ส่วนที่ 2 การมาเรียนของนักเรียน

2.1 วิธีการเดินทางไป-กลับ

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่มีวิธีการเดินทางไป-กลับโดยยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ 89.60 รองลงมาคือ เดิน คิดเป็นร้อยละ 6.10 และเดินและยานพาหนะ คิดเป็นร้อยละ 4.30

2.2 การขาดเรียน

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่ไม่เคยขาดเรียน คิดเป็นร้อยละ 79.50 และไม่เคยขาดเรียน คิดเป็นร้อยละ 20.50 สำหรับนักเรียนที่ขาดเรียน ส่วนใหญ่ขาดเรียนด้วยสาเหตุป่วย คิดเป็นร้อยละ 70.00 รองลงมาคือ ผู้ปกครองติดธุระ/ไปธุระกับผู้ปกครอง คิดเป็นร้อยละ 4.89 และไปต่างจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 2.75

2.3 การมาสาย

ผลการศึกษาพบว่า นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ส่วนใหญ่ไม่เคยมาสาย คิดเป็นร้อยละ 72.50 และเคยขาดเรียน คิดเป็นร้อยละ 27.50 สำหรับนักเรียนที่มาสาย ส่วนใหญ่มาสายด้วยสาเหตุรถติด คิดเป็นร้อยละ 9.80 รองลงมาคือ ตื่นสาย คิดเป็นร้อยละ 8.40 และฝนตก คิดเป็นร้อยละ 3.06

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1 สื่อในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

3.1.1 สื่อบุคคล

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและ

ป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด คิดเป็นร้อยละ 94.20 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อ คิดเป็นร้อยละ 5.80 สำหรับผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคล ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากผู้บริหารโรงเรียน/ครู คิดเป็นร้อยละ 87.80 รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากครอบครัว/ญาติ คิดเป็นร้อยละ 12.80 และจากเพื่อน คิดเป็นร้อยละ 12.50

3.1.2 สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด จากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 82.30 และไม่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อ คิดเป็นร้อยละ 17.70 สำหรับผู้ปกครองนักเรียนที่ได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ ส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเว็บไซต์ของโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 46.20 รองลงมาคือ facebook ของโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 40.10 และจากเว็บไซต์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 17.10

3.2 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 15.07 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 17 คะแนน และพบว่าผู้ปกครอง มีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 86.50 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 9.50 และระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.00

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีการรับรู้ที่โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุจากการไปทัศนศึกษาหรือทำกิจกรรมนอกสถานที่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.98 รองลงมาคือรับรู้ที่โรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาสุขภาพอนามัยของนักเรียน มีค่าเฉลี่ย 0.96 และโรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันอุบัติเหตุภายในโรงเรียน และโรงเรียนเฝ้าระวังและป้องกันเหตุอุทกภัยและการป้องกันโรค มีค่าเฉลี่ย 0.93

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน ในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด อยู่ในช่วงร้อยละ 95.60 – 97.40 มีค่าเฉลี่ยคะแนน 5 คะแนน และผ่านเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นทุกด้าน โดยผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านบทบาทครูผู้สอน มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 97.40 รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ย 96.60 ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ มีค่าเฉลี่ย 96.20 และด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 95.60

4.1 ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ โรงเรียนกำหนดมาตรการหลักเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุในโรงเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมาคือ โรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน โรงเรียนวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุในโรงเรียน และโรงเรียนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของนักเรียน ครู ผู้ปกครอง ชุมชน และเครือข่ายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เท่ากัน และโรงเรียนกำหนดมาตรการเสริมให้เหมาะสมกับความเชื่อ วัฒนธรรมประเพณี และสภาพความเสี่ยงของท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 เท่ากัน

4.2 ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 เมื่อพิจารณา ในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ

โรงเรียนจัดให้มีการประชุมผู้ปกครองอย่างน้อยปีการศึกษาละ 1 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมา คือ โรงเรียนจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมความรู้และพฤติกรรมเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน และโรงเรียนจัดทำฐานข้อมูลเพื่อสนับสนุนการบริหารจัดการสาธารณสุข มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 เท่ากัน และโรงเรียนจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81

4.3 ด้านบทบาทครูผู้สอน

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านบทบาทครูผู้สอน ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุดคือครูให้ความรู้เกี่ยวกับการดูแลรักษาความปลอดภัยของนักเรียน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 รองลงมาคือครูดูแลการจัดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยของนักเรียนอย่างเข้มงวด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 และครูดูแลพฤติกรรมของนักเรียนให้หลีกเลี่ยงกิจกรรมที่มีความเสี่ยงอันตราย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 เท่ากัน

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม

ผู้ปกครองนักเรียนมีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้ปกครองมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ อาคารสถานที่มีสภาพปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 รองลงมาคือ ระบบไฟฟ้าและสายไฟอยู่ในสภาพที่ปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 และบันได ประตู และหน้าต่างมีความปลอดภัยในการใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85

ส่วนที่ 5 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ผู้ปกครองที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

เพศ พบว่าผู้ปกครองที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อายุ พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวม ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ด้านบทบาทครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านช่องทางการระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุพบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้ปกครองโดยวิธีการ Scheffe' พบว่าแตกต่างกันดังนี้

อายุ พบความแตกต่างจำนวน 3 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีอายุ 22-30 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.84) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองที่มีอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.80) และผู้ปกครองที่มีอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.75) /และ ผู้ปกครองที่มีอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.80) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองที่มีอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.75)

โรงเรียน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อ มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับชั้นเรียน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนระดับชั้นต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในด้านภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความเกี่ยวข้องกับนักเรียน พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีความเกี่ยวข้องกับนักเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในด้านภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับการศึกษา พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในด้านภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อาชีพ พบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ในภาพรวม ด้านช่องทางการระดมการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ ด้านบทบาทครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคาร สถานที่ และสภาพแวดล้อม ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ พบว่าผู้ปกครองที่มีตำบลที่อาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการโดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกันดังนี้

อาชีพ พบความแตกต่างจำนวน 2 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองที่มีอาชีพรับจ้าง/แรงงาน/เกษตรกร (ค่าเฉลี่ย 4.86) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองที่มีอาชีพรับราชการ (ค่าเฉลี่ย 4.75) และผู้ปกครองที่มีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.78)

รายได้ พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตำบลที่พักอาศัย พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีการมาเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

การเดินทางมาเรียน พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีวิธีการมาโรงเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนคร

ปากเกร็ด ทั้งในภาพรวม ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การขาดเรียน พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่มีการขาดเรียนต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

การมาสาย พบว่าผู้ปกครองของนักเรียนที่เคยเข้าเรียนสายต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ผู้ปกครองของนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกัน

ระดับการรับรู้ข่าวสาร พบว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ในด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ บทบาทครูผู้สอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนในภาพรวม และด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุพบว่า ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดสิ่งแวดล้อมของโรงเรียนแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่าง ของผู้ปกครองนักเรียน โดยวิธีการของ LSD พบว่าแตกต่างกัน ดังนี้

ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับมาก (11.34 – 17.00) (ค่าเฉลี่ย 4.79) มีความพึงพอใจต่อ มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับปานกลาง (5.67 – 11.33) (ค่าเฉลี่ย 4.69)

ด้านภาพรวม พบความแตกต่างจำนวน 1 คู่ ได้แก่ ผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับมาก (11.34 – 17.00) (ค่าเฉลี่ย 4.83) มีความพึงพอใจต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้ปกครองนักเรียนที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับปานกลาง (5.67 – 11.33) (ค่าเฉลี่ย 4.76)

6. ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ส่วนที่ 1 ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล

1.1 เพศและอายุ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.25 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 38.75 สำหรับอายุพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 39.79 ปี โดยมีอายุระหว่าง 31 - 45 ปี คิดเป็นร้อยละ 42.75 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 15 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.50 และ 46 - 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.50

1.2 ระดับการศึกษา

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาคือ ปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 19.00 และระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.50

1.3 หน่วยงานที่ติดต่อ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ติดต่อกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน คิดเป็นร้อยละ 23.25 รองลงมาคือ สำนักงานช่าง คิดเป็นร้อยละ 17.25 และกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม คิดเป็นร้อยละ 12.80

ส่วนที่ 2 ความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่าในภาพรวมความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.44 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 11 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.50 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 37.50 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.25

ผู้รับบริการมีระดับความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการ ในระดับมากที่สุด ในทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ การให้บริการมีคุณภาพ ถูกต้อง ครบถ้วนตามความต้องการของผู้รับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 รองลงมาคือ การจัดลำดับก่อนหลังของผู้มารับบริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านช่องทางการให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.70 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 14 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 33.00 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 7.25

ผู้รับบริการมีความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการในระดับ

มากที่สุด ในทุกประเด็นโดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ มีช่องทางให้บริการที่เข้าถึงได้ง่าย และสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 รองลงมาคือ ช่องทางการบริการตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 และมีช่องทางให้บริการที่เพียงพอ และหลากหลาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 22.02 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 10 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.25 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 35.50 และอยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 4.75

ผู้รับบริการมีความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างซื่อสัตย์ โปร่งใส และเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมือนกันทุกรายไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 และเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 21.68 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 10 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 25 คะแนน โดยพบว่าผู้รับบริการมีระดับความคาดหวังและความต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.25 รองลงมาอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 36.25 และระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 6.25

ผู้รับบริการมีความความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการต่อการให้บริการ

ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังและความต้องการในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความคาดหวังและความต้องการมากที่สุด คือ สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 รองลงมาคือ มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ และความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 และมีวัสดุอุปกรณ์ให้บริการอย่างเพียงพอ และพร้อมใช้งาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33

2.5 ภาพรวมความต้องการความคาดหวัง

ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีระดับความต้องการและความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.20 โดยผู้รับบริการมีระดับความต้องการและความคาดหวังสูงสุดในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 88.20 รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 87.00 ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 86.80 เท่ากัน

ส่วนที่ 3 การนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาใช้เพื่อยกระดับการให้บริการประชาชน ด้านคุณภาพอากาศ

การจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่า เทศบาลนครปากเกร็ดมีการจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 62.75 และไม่รู้ว่เทศบาลนครปากเกร็ดมีการจัดการคุณภาพอากาศ (PM 2.5) แบบครบวงจร คิดเป็นร้อยละ 37.25

การวางแผนการออกนอกบ้าน / หรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง ด้วยการดูค่าคุณภาพอากาศจากเครื่องวัดฝุ่นของเทศบาลได้ด้วยตนเอง พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทราบว่า สามารถวางแผนการออกนอกบ้าน / หรือทำกิจกรรมกลางแจ้ง ด้วยการดูค่าคุณภาพอากาศจากเครื่องวัดฝุ่นของเทศบาลได้ด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 61.25 และไม่ทราบว่าสามารถวางแผนการออกนอกบ้านได้ฯ 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 ตู้จ่ายหน้ากากอนามัย 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 ปัจจุบันเทศบาลนครปากเกร็ดมีขั้นตอนการให้บริการที่ถูกต้องเป็นระบบ ชัดเจนอยู่แล้ว แต่ผู้รับบริการอาจจะขาดข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ ดังนั้น จึงมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดพัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้มีความเข้าใจง่าย ทั้งในรูปแบบของ infographic และเอกสารที่มีรายละเอียดอย่างครบถ้วน ทั้งในส่วนของขั้นตอนการดำเนินงาน และเอกสารประกอบที่จำเป็นต้องใช้ในการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อบุคคล เช่น ครอบครัว/ญาติ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล และเพื่อน รวมทั้งผ่านสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ เช่น อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ของเทศบาล ซึ่งน่าจะเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารการจดทะเบียนพาณิชย์และสืบค้นได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษาเกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับการจ่ายค่าธรรมเนียมที่รับเฉพาะเงินสด และการจดทะเบียนพาณิชย์บางประเภทที่ต้องไปดำเนินการต่อที่สำนักงานสาธารณสุขด้วย ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกสบายเท่าที่ควร

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดเพิ่มช่องทางการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ในรูปแบบออนไลน์ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางการโอนผ่าน

บัญชีธนาคารหรือผ่านช่องทาง 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 ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานเหล่านี้แสดงให้เห็นว่ายังมีความแตกต่างของความพึงพอใจในการรับบริการที่แตกต่างกันตามระดับการศึกษา ตำบลที่พักอาศัย และตำบลที่ตั้งสถานประกอบการ

ปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถเป็นปัญหาที่เป็นข้อจำกัดของเทศบาลนครปากเกร็ดและสถานที่ราชการหลายแห่ง เนื่องจากมีพื้นที่จำกัด รวมทั้งปัญหาการเดินทางในพื้นที่เมืองใหญ่ที่มีการจราจรหนาแน่น ในเบื้องต้นผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดจัดสรรพื้นที่จอดรถทั้งในสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ดและใต้สะพานพระรามที่ 4 ให้หมุนเวียน เพื่อให้ผู้มาติดต่อกับเทศบาลสามารถจอดรถได้สะดวก การพัฒนาช่องทางการให้บริการระบบออนไลน์ รวมทั้งปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร ได้แก่ สถานที่นั่งรอ และป้ายบอกทาง ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยง่าย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และช่วยแก้ไขปัญหาความแตกต่างของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นได้

4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่บางคนตอบคำถามไม่ละเอียด ทำให้เกิดความเข้าใจคลาดเคลื่อนในการดำเนินการจดทะเบียนพาณิชย์ ซึ่งเป็นปัญหาบางกรณีเท่านั้น

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดจัดการทบทวนขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้แก่เจ้าหน้าที่ และจัดทำคู่มือการให้บริการ ทั้งในส่วนของขั้นตอน เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอรับบริการ และแนวทางการตอบคำถามของผู้รับบริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างถูกต้อง ชัดเจน รวมทั้งอาจจะจัดการประชุมสรุปปัญหาในการทำงานประจำเดือน เพื่อทวนสอบปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาพร้อมกัน ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาความเข้าใจคลาดเคลื่อนดังกล่าวได้

2. การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ดังนี้

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

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ โดยประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อบุคคล เช่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล และเพื่อน รวมทั้งผ่านสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ เช่น ป้ายและบอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายของเทศบาล ซึ่งน่าจะเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ ได้ โดยการให้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย สื่อสารเนื้อหาให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญและประโยชน์ของโครงการ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสนใจและเข้าร่วมโครงการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเทศบาลควรประเมินผลโครงการ เกี่ยวกับ

เนื้อหาและขั้นตอนการดำเนินงาน ให้มีความกระชับ ใช้เวลาที่เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาที่จำเป็น ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป หรืออาจจะมีกิจกรรมเพิ่มเติมนอกเหนือจากการบรรยาย 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 ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิผลของโครงการฯ ในภาพรวม

นอกจากนี้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นว่าเอกการประกอบการอบรมมีเนื้อหาเข้าใจยากเกินไป ซึ่งเป็นปัญหาเชื่อมโยงกันกับการถ่ายทอดของวิทยากร/เจ้าหน้าที่

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดควรประเมินผลโครงการ เกี่ยวกับเนื้อหา การถ่ายทอดของวิทยากร และเอกสารประกอบการอบรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางการในการปรับปรุง รายละเอียดของเนื้อหา วิธีการศึกษาอบรม กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคุณภาพการฝึกอบรมและ ถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากรด้วย

3. กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาที่ขั้นตอนการ ให้บริการล่าช้า การดำเนินงานมีความล่าช้าในบางพื้นที่ และติดตามผลการดำเนินงานได้รับคำตอบไม่ ตรงกัน ทำให้ไม่ได้รับความสะดวกในการใช้บริการ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มี มาตรฐานและรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งจัดทำกรอบระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเผยแพร่แก่ ประชาชน และรายงานผลการดำเนินงานผลให้ผู้รับบริการทราบได้

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการประสบปัญหาเกี่ยวกับ ช่องทางการให้บริการบางประการ อาทิ ช่องทางสายด่วน 1132 โทรติดยาก โทรติดแล้วเป็นระบบ อัตโนมัติ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารยังไม่ทั่วถึง ไม่มีการแจ้งความคืบหน้าของการซ่อมแซม ไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวสอดคล้องกับผลการทดสอบสมมติฐานที่พบว่า ผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้รับบริการที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการ 1-3 ครั้ง มีความพึงพอใจ มากกว่าผู้ที่มีจำนวนครั้งในการรับบริการ 7-9 ครั้ง และ 10 ครั้งขึ้นไป ซึ่งเป็นการใช้บริการที่บ่อยครั้ง มาก นอกจากนี้ ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและด้าน ช่องทางการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสาร มาก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารน้อยและปานกลาง

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดควรปรับปรุงช่องทางการแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้า ส่องสว่างสาธารณะผ่านสายด่วน 1132 ให้ติดต่อได้ง่ายขึ้น มีเจ้าหน้าที่รับสายอย่างรวดเร็วและเพียงพอ อาจจะมีหมายเลขโทรศัพท์สายตรงถึงผู้ให้บริการที่สามารถรับเรื่อง แก้ไขปัญหา และสามารถ

ให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันทีที่ รวมทั้งควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการ ซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

4. มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัด เทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้

1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม ผลการศึกษาพบว่า ผู้ปกครองส่วนหนึ่งมีความวิตกกังวลเกี่ยวกับโอกาสในการเกิดเหตุภายในโรงเรียน ทั้งเหตุที่เกิดจาก อาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และพฤติกรรมของนักเรียนเอง ปัญหาอุปกรณ์การเรียนและ อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ มีสภาพชำรุดเสียหาย ใช้งานไม่ได้ดีหรือไม่เต็มที ปัญหาห้องน้ำดื่ม ปัญหา ตะแกรงเหล็กบริเวณทางเดิน ปัญหาทางเดินเปิดโล่งไม่มีหลังคา ปัญหารถยนต์และรถจักรยานยนต์ สัญจรเป็นจำนวนมาก ทั้งภายในและภายนอกโรงเรียน รวมทั้งความสะอาดของน้ำดื่มภายในโรงเรียน ซึ่งอาจจะผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยและความปลอดภัยของนักเรียนได้

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดสำรวจปัญหาและความต้องการจำเป็น เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล นครปากเกร็ดทั้ง 3 แห่ง และสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมให้แก่โรงเรียนอย่างเพียงพอ เพื่อดูแลและ ปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมต่อการใช้งาน และไม่เสี่ยงต่อการเกิดเหตุอันตรายต่างๆ

นอกจากนี้ โรงเรียนควรปรับปรุงพื้นห้องน้ำให้เป็นแบบกันลื่น ทำความสะอาดห้องน้ำ อย่างสม่ำเสมอ ดูแลสภาพและอุปกรณ์ภายในห้องน้ำให้เรียบร้อย ปรับปรุงซ่อมแซมตะแกรงเหล็ก บริเวณทางเดินให้ปลอดภัย ดูแลความสะอาดของแท็งก์น้ำและตู้น้ำดื่มให้ถูกสุขอนามัย จัดทำหลังคา แบบถาวรหรือชั่วคราวเพื่อป้องกันแดดและฝนแก่นักเรียน รวมทั้งควรเพิ่มความระมัดระวังและดูแล รักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการจราจรและการเดินรถบริเวณโรงเรียนอย่างเข้มงวดและสม่ำเสมอ

2. การรับข้อมูลข่าวสาร ผลการศึกษาการรับรู้ข่าวสารพบว่า ผู้ปกครองของนักเรียนมี การรับรู้ข้อมูลข่าวสารในภาพรวมในระดับมาก ส่วนผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มี ระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมและด้านช่องทางการให้บริการแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารมาก มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารปานกลาง แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ข่าวสารของผู้ปกครองมีความสำคัญกับความพึงพอใจต่อการรับบริการเป็นอย่างยิ่ง

ปัจจุบันโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ผู้ปกครองและนักเรียนดีแล้ว ซึ่งผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนรักษาระดับการให้ข้อมูลข่าวสาร และพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนให้แก่ผู้ปกครองและนักเรียนให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วน รวดเร็ว ใกล้เคียง โดยการใช้การประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคล คือ ผู้บริหารโรงเรียนและครู ครอบครัว/ญาติ และเพื่อน สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คือ เว็บไซต์ของโรงเรียน facebook ของโรงเรียน เว็บไซต์ของเทศบาล วารสาร แผ่นพับของโรงเรียน ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน รวมทั้งกลุ่มไลน์ (Line) ของครูและผู้ปกครอง ซึ่งเป็นสื่อที่เข้าถึงผู้ปกครองและนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กาญจนา แก้วเทพ. 2547. **การวิเคราะห์สื่อ: แนวคิดและเทคนิค**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: เอชเซอร์ เพรส.
- กิติมา สุรสุนธิ. 2544. **ความรู้ทางการสื่อสาร**. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กชกร เปาสวรรณ และคณะ. 2550. **รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก**. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- โกวิทย์ พวงงาม. 2550. **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: วิญญูชน.
- กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองบ้านบึง. 2562. **การสำรวจความพึงพอใจผู้มาติดต่อรับบริการจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองบ้านบึง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**. ชลบุรี: เทศบาลเมืองบ้านบึง อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี.
- คณะวิทยาศาสตร์ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์วิทยาเขตศรีราชา. 2564. **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองหงษ์ อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ประจำปี 2564**. คณะวิทยาศาสตร์ศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา.
- คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร. 2562. **ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพรรณานิคม อำเภอพรรณานิคม จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562**. คณะอุตสาหกรรมและเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.

- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2551. **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. เอกสารการสอนชุดวิชา
จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่12. นนทบุรี:
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จิราภรณ์ ตั้งกิตติภาภรณ์. 2556. **จิตวิทยาทั่วไป**. กรุงเทพมหานคร. สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. 2552. **การตลาดบริการ**. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิงสุวรรณ. 2540. **พฤติกรรมมองकार**. พิมพ์ครั้งที่ 2. ฉบับปรับปรุงใหม่.
กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช.
- เทศบาลนครปากเกร็ด. 2566. **แผนพัฒนาท้องถิ่น 2566-2570**. (Online).
www.pakkretcity.go.th, 25 มีนาคม 2566.
- ธงชัย สันติวงษ์ และชัยยศ สันติวงษ์. 2542. **พฤติกรรมบุคคลในองค์การ**. พิมพ์ครั้งที่ 6.
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- นราธิป ศรีราม. มปป. **แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น**. เอกสารการสอนชุด
วิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นายิกา เดิดขุนทด. 2549. **เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่**. กรุงเทพมหานคร :
อินฟอร์เมชั่น
- ปรัชญา เวสารัชช์. 2540. **การบริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)**. กรุงเทพมหานคร:
สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร :
พิมพ์ดี จำกัด.

- พีชนี เชยจรรยา และคณะ. 2543. ทฤษฎีแม่บททางนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิทยา บวรวัฒนา. 2550. รัฐประศาสนศาสตร์: ทฤษฎีและแนวการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 13. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. 2546. คู่มือปฏิบัติวิธีวัดความพึงพอใจของลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: ธรรมมลการพิมพ์.
- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2559). ประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่พริก ประจำปี 2559. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. 2562. การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ประจำปีงบประมาณ 2562. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- มัลลิกา คณานุรักษ์. 2547. จิตวิทยาการสื่อสารของมนุษย์. กรุงเทพมหานคร: โอเดียนสโตร์.
- โยธิน แสงวดี. 2551. การวิจัยเชิงคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ศึกษาและฝึกอบรมการวิจัย.
- รวีวรรณ โปรรุ่งโรจน์. 2551. จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์ จำกัด.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2556. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554: เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว เนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลพระชนมพรรษา 7 รอบ 4 ธันวาคม 2554. กรุงเทพมหานคร: นานมีบุ๊คส์ พับลิเคชั่น.
- รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์ 2557. “ปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น”, เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

- วิบูลย์ จุง. 2556. **ความต้องการพื้นฐานของมนุษย์.** (Online). <https://www.bloggang.com/mainblog.php?id=wbj&month=07-12-2007&group=29&gblog=3>. 19 มีนาคม 2566.
- วีระพงษ์ เณลิมจิระรัตน์. 2553. **คุณภาพในงานบริการ.** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. 2550. **การตลาดธุรกิจบริการ.** กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. 2558. **15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย.** กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและกรรมาภิบาลท้องถิ่น.
- วุฒิพงศ์ ถายะพิงค์. 2546. **สื่อสารอย่างไรให้ครองใจลูกค้า การสื่อสารเพื่อการบริการที่เป็นเลิศ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ และธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. 2550. **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร.** กรุงเทพมหานคร: ซีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สัญญา เคนาภูมิ และคณะ. 2562. **การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเตีต อำเภอเมือง จังหวัดยโสธร. สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.**
- สันต์ชัย รัตนะขวัญ. 2562. **การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.วารสารสถาบันพระปกเกล้า, (Online):** <http://wiki.kpi.ac.th/index>. 21 มีนาคม 2566.
- สมิต สัญฉกร. 2556. **ศิลปะการให้บริการ.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: สายธาร.
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. 2550. **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น.** กรุงเทพมหานคร: อรรถกมลการพิมพ์.
- เสถียร เขยประทับ. 2546. **การสื่อสารและการพัฒนา.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. ม.ป.ป. **คู่มือเทคนิคและวิธีการบริหารจัดการสมัยใหม่ ตามแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี.** (Online)
http://hq.prd.go.th/opdc/download/article/article_20121004134938.pdf 15 มีนาคม 2566.

_____. 2556. **แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบราชการไทย.** (พ.ศ. 2556 – พ.ศ. 2561). กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

_____. 2561. **รายงานการพัฒนาระบบราชการไทย ประจำปี พ.ศ. 2561.** กรุงเทพมหานคร: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.).

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. 2550. **พฤติกรรมผู้บริโภค.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อนงก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. 2550. **จิตวิทยาบริการ.** กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์อดุลพัฒน์กิจ.

อริยา คูหา. 2546. **แรงจูงใจและอารมณ์.** ปัตตานี: ภาควิชาจิตวิทยาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

อรัญย์ กักผล. 2552. **การมีส่วนร่วมของประชาชนสำหรับนักบริหารท้องถิ่น.** นนทบุรี : วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า

Aday , L.N., & Andersen, R. 1978. “Theoretical and Methodological Issues in Sociological Studies of Consumer Satisfaction with Medical Care,” **Social Science and Medicine.**

Atkin. & Charles K. 1973. **Anticipated Communication and Mass Media InformatioSeeking.** New York: Free Press.

Bartol, K. M. & Martin, D. C. 1991. **Management.** NewYork: McGraw - Hill.

- Bitner, Mary Jo. 1990. "Evaluating Service Encounters: The Effects of Physical Surrounding and Employee Responses". **Journal of Marketing**. (54): 69-81.
- Chaplin, J. P. 1968. **Dictionary of Psychology**. New York: Reaquin Book.
- Clay, R. 1988. **Chambers English Dictionary**. Great Britain : bunay Suffolk.
- Cullen, Rowena. 2001 "Perspectives on user Satisfaction Surveys". *Library Trends*. 49 (Spring) : 602-686.
- Donabedian, A. 1980. **Explorations in Quality Assessment and Monitoring: Vol. I. The Definition of Quality and Approaches to Its Assessment**. Ann Arbor, MI: Health Administration Press.
- Garrison, K. C., & Magoon, R. 1972. **Educational Psychology**. Ohio: Charles E. Morrill Publishing Century-crofts.
- Gronroos, G. T. 1990. **Service Management and Marketing**. Massachusetts: LexingtonBooks.
- Hill, N. 1997. **Handbook of customer satisfaction measurement**. 2 nd ed. Brookfield: Gower.
- Hornby, A.S. 2000. **Oxford Advanced Learner's Dictionary of Current English**. 6 th ed. England: Oxford University Press.
- Hornby, A. F. 2000. **Advance learner's dictionary**. 6 th ed. London, England: Oxford University.
- Johnson, R. and D. Lyth. 1991. **Implementing the Integration of Customer Expectations and Operational capability**. Massachusetts : Lexington book.

- Kotler, P. 2010. **Marketing management.** (The Millennium ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler & Armstrong. 2008. **Principles of Marketing.** 12Th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Klapper, J. T.1960 . **The Effects of Comunication.** New York: Free Press.
- Mccullough, J.S. 1983. **Management in the Public Service: The Best for Effective Performance.** New York: McGraw-Hill Book.
- Millet, J. D. 1954. **Management in the Public Service.** New York: McGraw-Hill Book Company, Inc.
- Morse, N. C. 1953. **Satisfaction in The White Collar Job.** Michigan : University of Michigan Press.
- Schiffman, L. G. & Kanuk, L. L. 2000. **Consumer behavior.** 5th ed. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Schmenner, R. W. 1995. **Escaping the black holes of cost accounting.** Business Horizons, 66 - 72.
- Yi, Y. 1990. A Critical Review of Customer Satisfaction. In V. Zeithaml (Eds.), **Annual Review of Marketing, 1990.** (pp.68-123). Chicago: American Marketing Association.
- Wolman, B. B. 1973. **Dictionary of Behavioral Science.** London: Litton Educational.
- Zeihaml, V. A., Parasuraman, A. and Berry L.L. 1990. **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and expectations.** New York: the Free Press.

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.	ท่านรับรู้ข่าวสารทางเทศบาลนครปากเกร็ดให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ณ สำนักงานการคลังเทศบาลนครปากเกร็ด		
2.	ท่านรับรู้ข่าวสารเทศบาลนครปากเกร็ดให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์โดยไม่หยุดพักกลางวัน		
3.	ท่านรับรู้ข่าวสารกิจกรรมพาณิชย์ของท่านต้องจดทะเบียนพาณิชย์		
4.	ท่านรับรู้ถึงขั้นตอนการขอจดทะเบียนพาณิชย์เป็นอย่างดี		
5.	ท่านรับรู้ข่าวสารสามารถเข้าถึงข้อมูล (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.	ท่านรับรู้ว่าการไต่ถามทะเบียนพาณิชย์สูญหาย 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)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
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					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
8.	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
9.	ช่องทางการให้บริการสามารถดำเนินการได้รวดเร็ว					
10.	ช่องทางการให้บริการเป็นระบบ					
11.	ช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสม					
12.	ช่องทางการให้บริการมีความชัดเจน					
13.	ช่องทางการให้บริการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุภาพเรียบร้อย					
15.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร					
16.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่					

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
17	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
18	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นอย่างได้เหมาะสม					
19	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการเป็นอย่างดี					
20	มีเจ้าหน้าที่ประจำพร้อมอำนวยความสะดวก เมื่อมีผู้มาขึ้นขอจดทะเบียนพาณิชย์					
21	เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการตามระยะเวลาที่ได้แจ้งไว้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
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

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครอง
ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 การใช้บริการ

ส่วนที่ 3 การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
คุ่มครองผู้บริโภคนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน
เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ คุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

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

ส่วนที่ 5 ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการ
ดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร 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 ในการเข้าร่วมโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร 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	ท่านรับรู้ว่าการที่เทศบาลนครปากเกร็ดมีการดำเนินการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ		
2	ท่านรับรู้ว่างานคุ้มครองผู้บริโภค กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครปากเกร็ด เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบ โครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ		
3	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นโครงการที่จัดบริการให้ฟรีไม่มีค่าใช้จ่ายในการเข้าร่วมโครงการ		

ข้อ	การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	ใช่	ไม่รู้
4	ท่านรับรู้ว่าการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นโครงการที่ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงาน และพัฒนาเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคให้มีความรู้ และดำเนินกิจกรรมด้านการคุ้มครองผู้บริโภคได้ 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)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1	มีการสำรวจข้อมูลก่อนจัดทำโครงการ					
2	การประสานงานเครือข่ายสำรวจสถานประกอบการในชุมชน					
3	มีการประชุมเครือข่ายเพื่อวางแผนการดำเนินงาน					

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

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
18	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นอย่างดี					
19	เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินโครงการได้ตามระยะเวลาที่ตั้งไว้					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
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) ท่านเคยขอรับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะจำนวนครั้ง/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.	ท่านรับรู้ว่ามีเทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ		
17.	ท่านรับรู้ว่าการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะเป็นความรับผิดชอบของสำนักช่าง		
18.	ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ โดยกรอกแบบฟอร์มที่สำนักช่าง เทศบาลนครปากเกร็ด		
19.	ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางสายด่วนเทศบาล 1132 ได้		
20.	ท่านรับรู้ว่าการแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางสายด่วนเทศบาล 1132 สามารถแจ้งได้ตลอด 24 ชั่วโมง		
21.	ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลนครปากเกร็ด http://www.pakkretcity.go.th		
22.	ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถติดตามผลการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านทางเว็บไซต์เทศบาลนครปากเกร็ด http://www.pakkretcity.go.th		

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด และโปรดตอบทุกข้อ

ข้อ	คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
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					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
9.	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ติดต่อที่สำนักงานฯ 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					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
14	เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดและเรียบร้อย					
15	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร					
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ กระตือรือร้น และเอาใจใส่					
17	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามอย่างชัดเจน					
18	เจ้าหน้าที่แสดงบัตรประจำตัวของพนักงานเทศบาลทุกครึ่ง					
19	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
20	เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ ในช่วงเวลาที่เหมาะสม					
21	เจ้าหน้าที่ดำเนินงานซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่แจ้ง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
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. โรงเรียนผาสุกมณีจักร มิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒
 3. โรงเรียนวัดกู่ (นันทาวิวัฒน์วิทยา) 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)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ						
1	โรงเรียนแต่งตั้งคณะกรรมการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน					
2	โรงเรียนสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุในโรงเรียน					
3	โรงเรียนวางแผนการดำเนินงานเกี่ยวกับการเฝ้าระวังและป้องกันเหตุในโรงเรียน					
4	โรงเรียนกำหนดมาตรการหลักเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุในโรงเรียน					
5	โรงเรียนกำหนดมาตรการเสริมให้เหมาะสมกับความเชื่อวัฒนธรรมประเพณี และสภาพความเสี่ยงของท้องถิ่น					
6	โรงเรียนกำหนดกิจกรรมสนับสนุนมาตรการหลักและมาตรการเสริมเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุในโรงเรียน					
7	โรงเรียนกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาของกิจกรรมต่างๆ อย่างชัดเจน					
8	โรงเรียนให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของนักเรียน ครูผู้ปกครอง ชุมชน และเครือข่าย					
ด้านช่องทางกระบวนการดำเนินงานเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ						
9	โรงเรียนจัดทำระบบการดูแลช่วยเหลือนักเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ					
10	โรงเรียนจัดทำเครือข่ายความร่วมมือระหว่างผู้ปกครองโรงเรียน 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					
ด้านบทบาทครูผู้สอน						
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)
ด้านสิ่งแวดล้อมและความสะอาด อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม						
28	อาคารสถานที่ที่มีสภาพปลอดภัย					
29	บันได ประตู และหน้าต่างมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
30	ห้องน้ำมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
31	โรงอาหารมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
32	สนามเด็กเล่นมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
33	จุดเสี่ยงภายในโรงเรียนมีความปลอดภัยในการใช้งาน					
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. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน
เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
2566 ในภาพรวมอย่างไรบ้าง
2. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน
เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
2566 ใน 4 ด้าน อย่งไรบ้าง (ตอบให้ครบทุกด้าน)
 - 2.1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
 - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
3. ท่านพบปัญหาหรืออุปสรรคในการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงาน
เครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.
2566อย่างไรบ้าง
4. ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงเพื่อพัฒนาการให้บริการโครงการส่งเสริมและสนับสนุน
การดำเนินงานเครือข่ายคุ่มครองผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปี
งบประมาณ 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
สะดวก22	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
 คุ่มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร 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