



เทศบาลนครปากเกร็ด


Pakkret City Municipality

ประจำปีงบประมาณ 2566

รายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์

“โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
จังหวัดนนทบุรี

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ



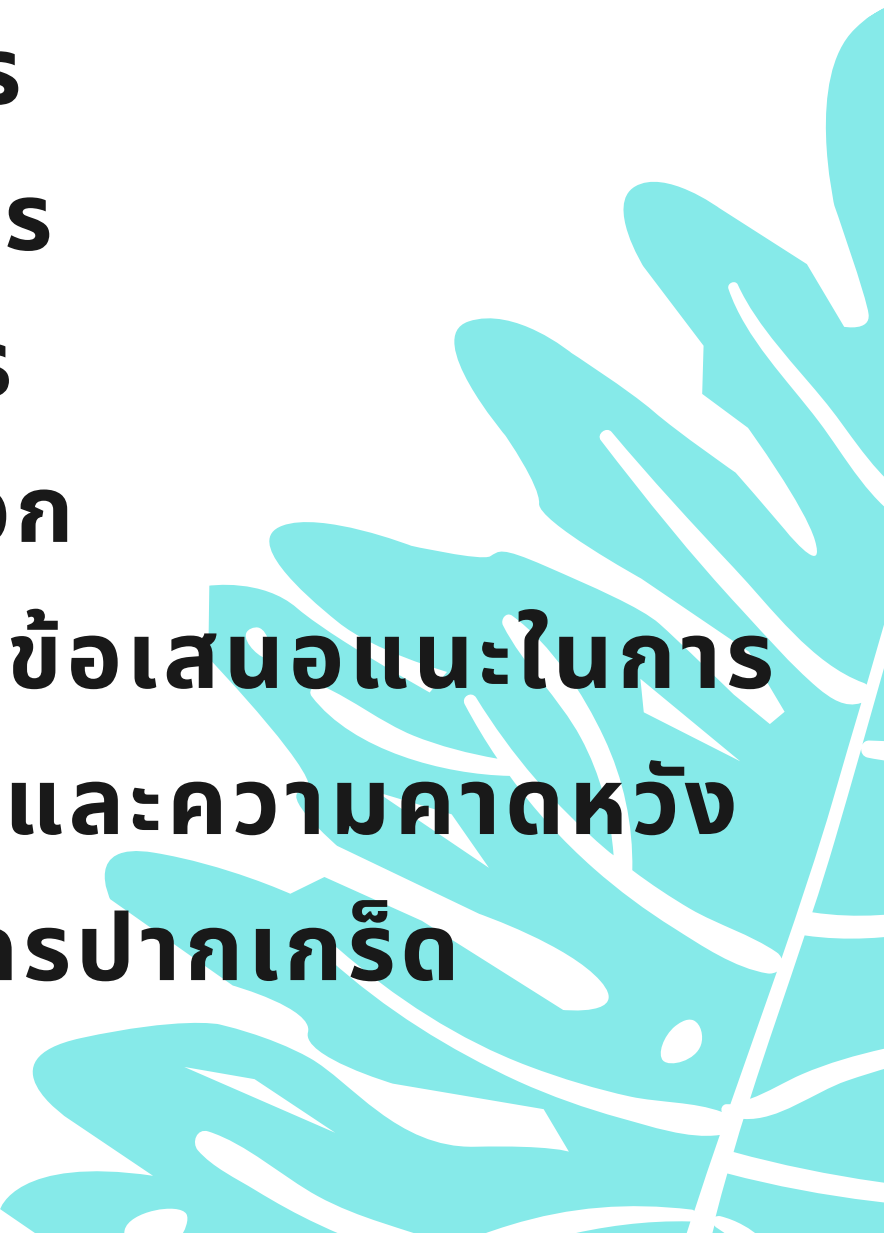
วัตถุประสงค์ ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลนครปากเกร็ด 4 ด้าน ได้แก่

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ด้านช่องทางการให้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก


3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะในการ
พัฒนา รวมทั้งความต้องการและความคาดหวัง
การให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด





ขอบเขต งานวิจัย


งานบริการ

- การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์
 - การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566
 - กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ
 - มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด
- 



ขอบเขต งานวิจัย

ประเด็นการสำรวจ

- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

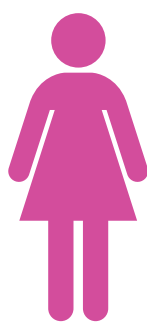
กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนประชากร	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	ผู้รับบริการที่สัมภาษณ์เชิงลึก
1. ผู้รับบริการการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์	643	242	10
2. ผู้รับบริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	150	108	10
3. ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ	189,911	400	10
4. ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	2,041	327	10
รวม	192,745	1,077	40

ข้อมูลทั่วไป

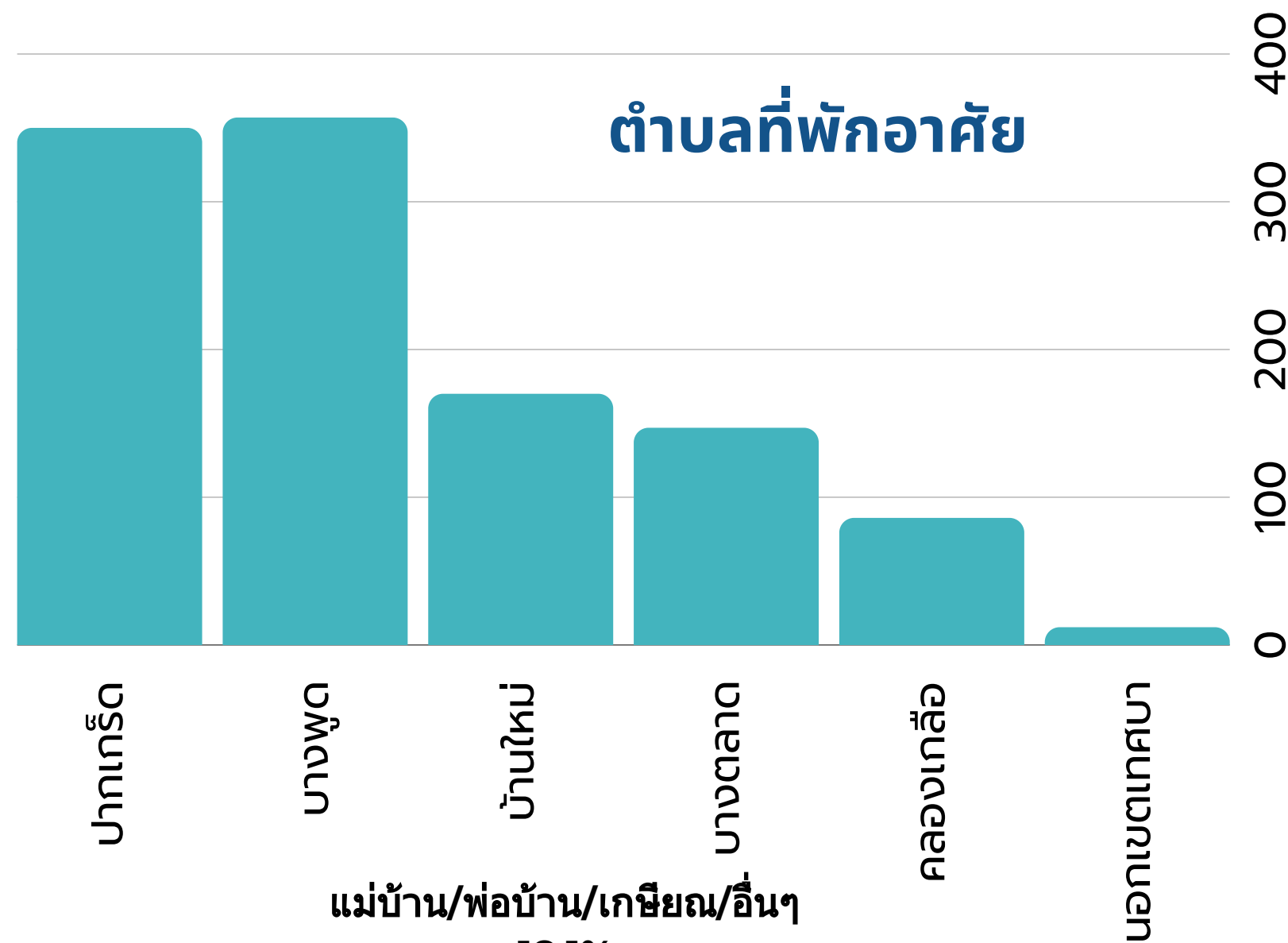
ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 1,077 ราย



33.17 %

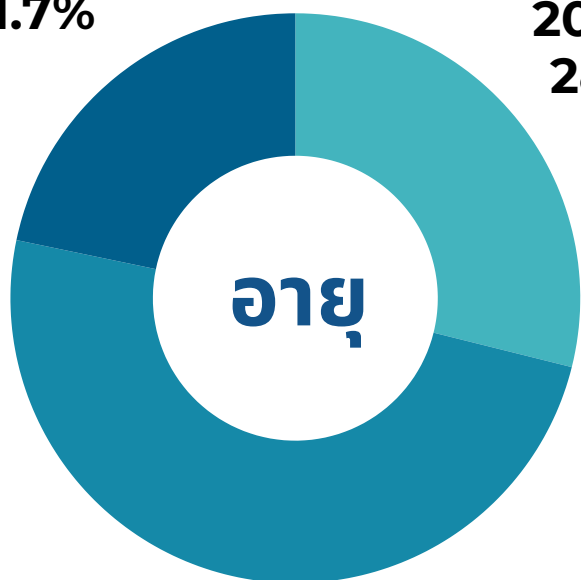


66.82 %



61 ปีขึ้นไป
21.7%

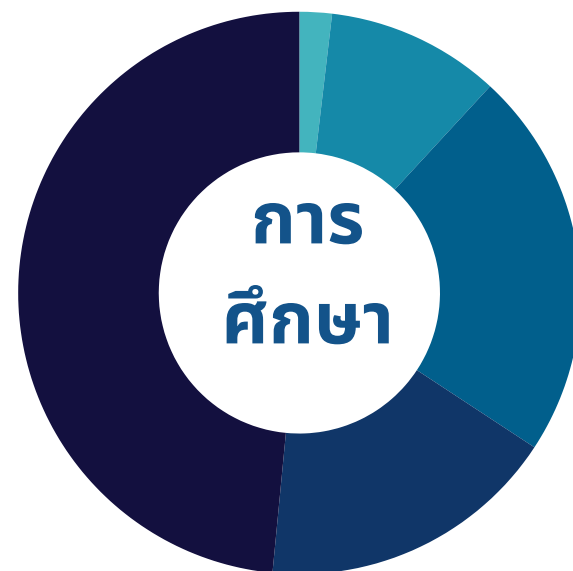
20-35 ปี
28.9%



36-60 ปี
49.4%

สูงกว่าปริญญาตรี
48.5%

ประถมศึกษา
10%



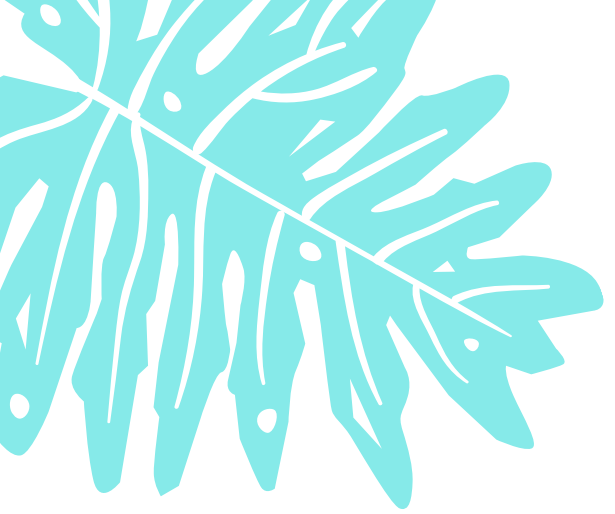
ปวช./ปวส
17.3%

รับจ้าง/แรงงาน
15.1%



พนักงานเอกชน
16.2%

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
40.4%

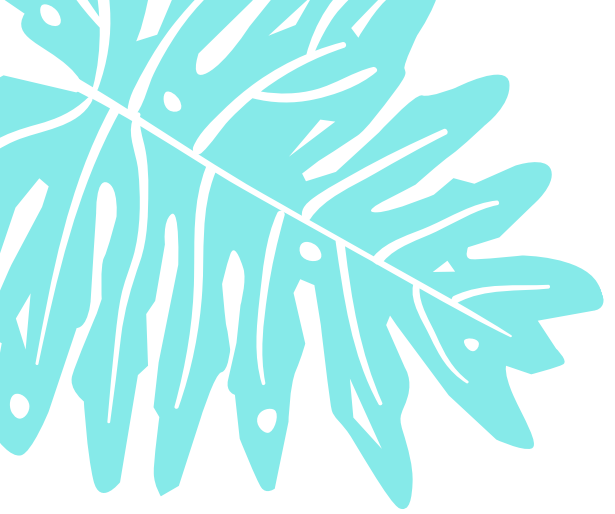


สรุปผลการศึกษา

1. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

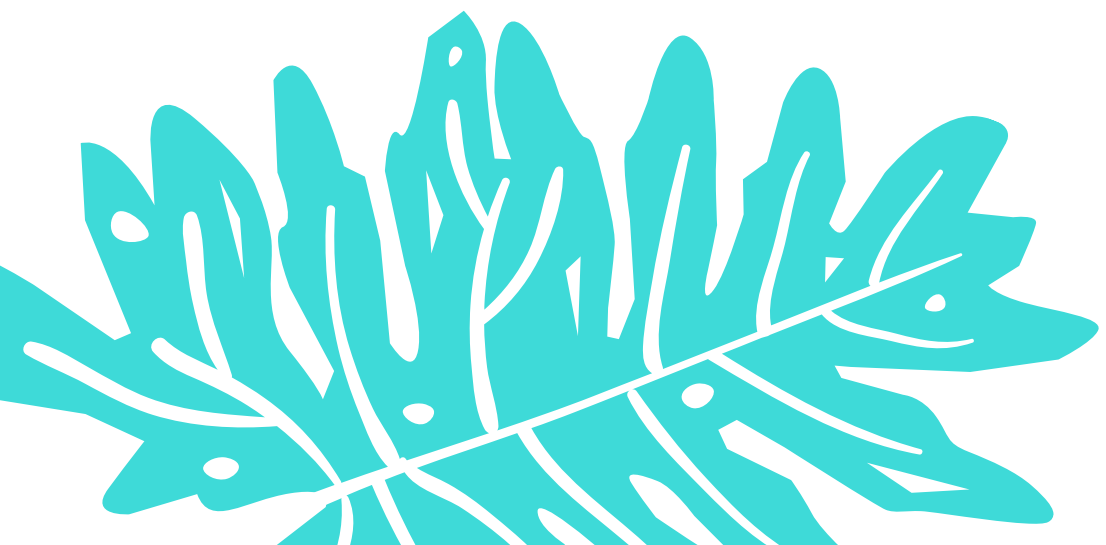


1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.20 %
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	94.30 %
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.80 %
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93.20 %
5	ภาพรวม	95.10 %



สรุปผลการศึกษา

2.การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566

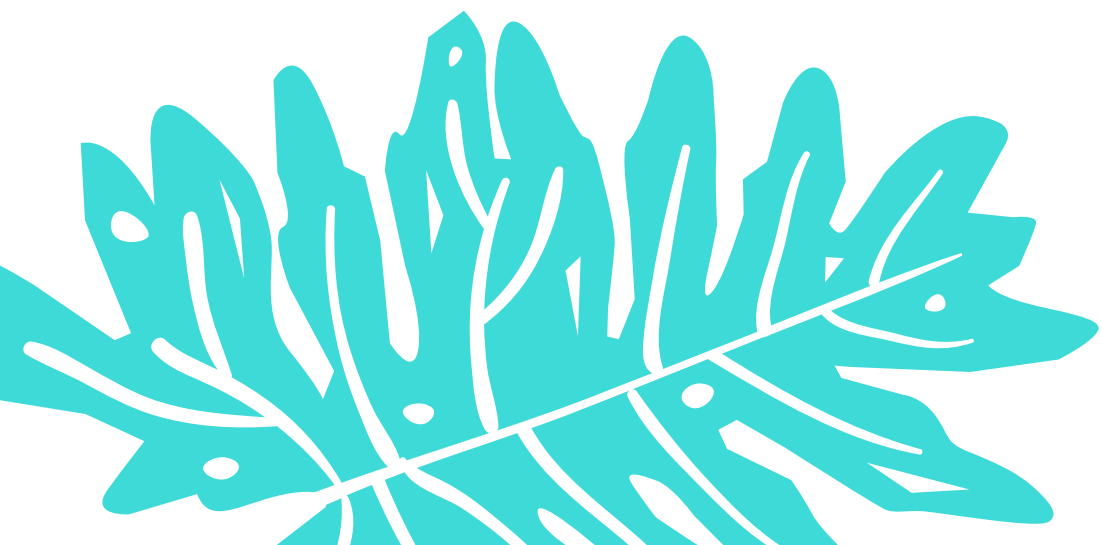


1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	93.60 %
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	94.60 %
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.20 %
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.60 %
5	ภาพรวม	95.25 %



สรุปผลการศึกษา

3. กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้า ส่องสว่างสาธารณะ

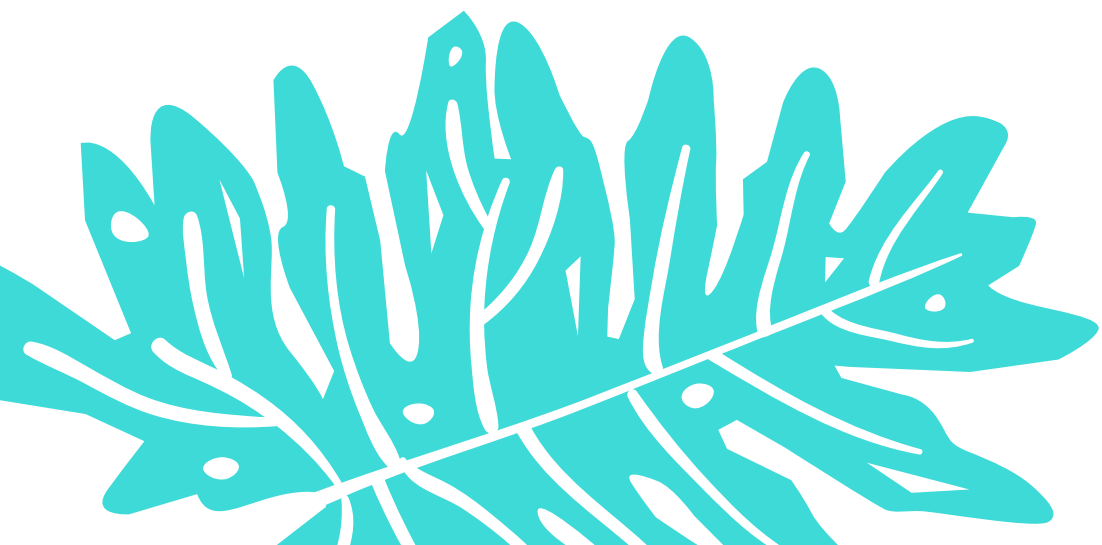


1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.40 %
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	94.80 %
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.40 %
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.80 %
5	ภาพรวม	96.10 %

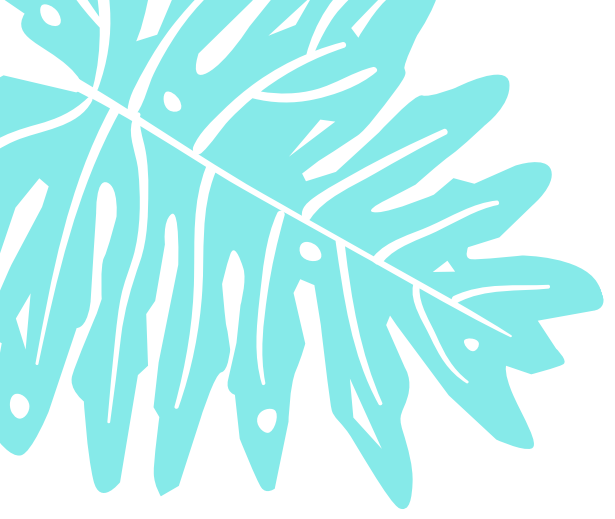


สรุปผลการศึกษา

4. มาตรการเฝ้าระวังและ
ป้องกันการเกิดเหตุของ
โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนคร
ปากเกร็ด



1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	96.20 %
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	95.60 %
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	97.40 %
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	96.60 %
5	ภาพรวม	96.60 %



สรุปผลการศึกษา ค่าเฉลี่ยรวม 4 งานบริการ



1	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	95.35 %
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	94.80 %
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	96.95 %
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	95.80 %
5	ภาพรวม	95.76 %



การนำผลจากการสำรวจ
ความพึงพอใจไปใช้ในการ
ปรับปรุงและพัฒนา

**สรุปการรายงานผลการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๖**

๑. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ปัญหา/ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้วิจัย	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
<p>- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจดทะเบียนพาณิชย์</p> <p>- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๙๖.๒</p> <p>- ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๔.๒</p> <p>- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๖.๘</p> <p>- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๓.๒</p> <p>- ภาพรวมความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๕.๑</p>	<p>ปัญหา</p> <p>- ปัญหาเกี่ยวกับความไม่รู้ขั้นตอน เอกสารที่ใช้ประกอบ ที่อาจจะมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง เอกสารประกอบจำนวนมาก การจ่ายเงิน ค่าธรรมเนียมที่รับเฉพาะเงินสด การจดทะเบียนพาณิชย์บางประเภทที่ต้องไปดำเนินเรื่องต่อที่ สาธารณสุข การเดินทางและที่จอดรถที่สร้าง ความลำบากให้กับผู้รับบริการ</p> <p>ข้อเสนอแนะ</p> <p>- เทศบาลควร เพิ่มช่องทางในการจดทะเบียนพาณิชย์โดยให้มีในรูปแบบออนไลน์ ลดการใช้กระดาษ มีการโอนจ่ายค่าธรรมเนียม มีช่องการให้ ข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์</p> <p>- พัฒนาการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้มีความ เข้าใจง่าย ทั้งในรูปแบบของ infographic</p>	<p>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>- พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการดี เนื่องจากเป็นระบบ ชัดเจนการให้บริการมีความเหมาะสมกับรูปแบบของงาน (ไม่มาก/ไม่น้อยเกินไป) ระยะเวลามีความเหมาะสม มีลำดับ ก่อนหลัง การกรอกแบบฟอร์มต่างๆ ไม่ยุ่งยากและสามารถ ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว (One stop service) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>- หลักฐานเอกสารต่างๆ แม้ว่าจะมีหลายอย่างแต่ก็ มีความเหมาะสมกับงานบริการ และหากผู้รับบริการเตรียม เอกสารมาครบถ้วน ก็สามารถรับบริการได้อย่างรวดเร็ว</p> <p>ด้านช่องทางการให้บริการ</p> <p>- ช่องทางให้บริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก สามารถดำเนินการ ได้อย่างเป็นระบบรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของ ผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน</p> <p>- ควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทางออนไลน์ เพื่อเพิ่ม ช่องทางในการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนผู้ใช้ บริการ</p>	<p>๑. เทศบาลนครปากเกร็ดมีช่องทางประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ ขั้นตอนและเอกสารที่ใช้ในการจดทะเบียนพาณิชย์ ได้แก่ เว็บไซต์เทศบาลนครปากเกร็ด (www.pakkertcity.go.th) คู่มือ แผ่นพับ เสียงตามสาย จอ LED หน้าสำนักงาน และ Facebook สถิติการคลัง ซึ่งทางสำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนครปากเกร็ด ได้อ่านความสะดวกโดยได้มี แบบฟอร์มต่างๆ ในการขอจดทะเบียนพาณิชย์และตัวอย่าง การจดทะเบียนพาณิชย์และพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ผ่าน เว็บไซต์เทศบาลนครปากเกร็ด (www.pakkertcity.go.th) เว็บไซต์กรมพัฒนาธุรกิจการค้า www.dbd.go.th และ Facebook สถิติการคลัง ซึ่งผู้ประกอบการค้า สามารถ ยื่นเอกสารแสดงให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง เบื้องต้นก่อนจะนำเอกสารมายื่นจดทะเบียน พาณิชย์ที่สำนักงานทะเบียนพาณิชย์ เทศบาลนคร ปากเกร็ด</p>

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ปัญหา/ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้วิจัย	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
<p>**ทั้งนี้ท่านสามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมจากรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ได้ที่ website</p> 	<p>และเอกสารที่มีรายละเอียดอย่างครบถ้วน ทั้งในส่วน of ขั้นตอนการดำเนินงาน และเอกสารประกอบที่จำเป็นต้องใช้ในการจดทะเบียนพาณิชย์ โดยประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อบุคคล เช่น ครอบครัว/ญาติ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล และเพื่อน รวมทั้งผ่านสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ เช่น อินเทอร์เน็ต เว็บไซต์ of เทศบาล ซึ่งน่าจะเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ และพัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร การจดทะเบียนพาณิชย์และสืบค้นได้ ซึ่งจะช่วยให้ผู้รับบริการสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว</p> <ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มช่องทางการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ในรูปแบบออนไลน์ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านช่องทางออนไลน์ผ่านบัญชีธนาคาร หรือผ่านช่องทาง application ของธนาคาร เพื่อเป็นการลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดการใช้กระดาษ สร้างความสะดวกสบายให้แก่ผู้รับบริการ ปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการ ซึ่งเป็นช่องทางที่มีความทันสมัย สะดวกและรวดเร็วสำหรับผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยลดภาระในการดำเนินงานหลายขั้นตอน - จัดสรรพื้นที่จอดรถทั้งในสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ดและใต้สะพานพระรามที่ ๔ ให้หมุนเวียน เพื่อให้ผู้มาติดต่อกับเทศบาลสามารถจอดรถได้ 	<p>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ และผู้รับบริการก็มีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ งานจดทะเบียนพาณิชย์ในระดับมาก เนื่องจากเห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย พูดจาดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ให้บริการด้วยความรวดเร็วกระตือรือร้น สามารถตอบข้อซักถามและให้คำแนะนำได้อย่างชัดเจน และเป็น ผู้ที่มีความรู้ความสามารถ - เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามไม่ละเอียด และทำให้เข้าใจคลาดเคลื่อนกัน <p>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่มีความเหมาะสมสามารถเดินทางมารับบริการได้สะดวก มีป้ายบอกทางชัดเจน มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย มีคู่มือ มีการจัดตัวอย่างการกรอกข้อมูลเพื่ออำนวยความสะดวก - สถานที่นั่งรอน้อยเกินไป ป้ายบอกทางไม่ชัดเจน และหายากสำหรับคนที่ไม่เคยมา ต้องคอยถามเจ้าหน้าที่ 	<p>๒. ระบบการจดทะเบียนพาณิชย์เป็นระบบที่พัฒนาและดูแลระบบโดยกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งในขณะนี้กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ยังไม่ได้มีการพัฒนาระบบให้มีการยื่นจดทะเบียนพาณิชย์ทางออนไลน์ได้ ทางเทศบาลจะแจ้งให้กรมพัฒนาธุรกิจการค้าทราบถึงความต้องการของผู้รับบริการต่อไป</p> <p>๓. วิธีการชำระเงินนอกเหนือจากเงินสดอยู่ในระหว่างดำเนินการ</p>


ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ปัญหา/ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้วิจัย	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
	<p>สะดวก การพัฒนาช่องทางการให้บริการระบบออนไลน์ รวมทั้งปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคาร ได้แก่ สถานที่นั่งรอและป้ายบอกทาง ซึ่งสามารถดำเนินการได้โดยง่าย เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และช่วยแก้ไข</p> <p>ปัญหาความแตกต่างของความพึงพอใจที่เกิดขึ้นได้</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทบทวนขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ <p>ให้แก่เจ้าหน้าที่ และจัดทำคู่มือการให้บริการ ทั้งในส่วนของขั้นตอน เอกสารที่ใช้ประกอบในการขอรับบริการ และแนวทางการตอบคำถามของผู้รับบริการให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างถูกต้องชัดเจน รวมทั้งอาจจะจัดการประชุมสรุปปัญหาในการทำงานประจำเดือน เพื่อทวนสอบปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน</p>		

สรุปการรายงานผลการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๖

๒. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและสิ่งแวดล้อมและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ปัญหา/ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้วิจัย	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
<p>- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและสิ่งแวดล้อมและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖</p> <p>- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๙๓.๖</p> <p>- ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๔.๖</p> <p>- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๖.๒</p> <p>- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๖.๖</p> <p>- ภาพรวมความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๕.๒๕</p>	<p>ปัญหา</p> <p>- บางรายที่มีปัญหาในการเผยแพร่ความรู้ให้กับชุมชนทั้งในส่วนของผู้ส่งสารที่ไม่ได้มีความเข้าใจมากพอ และบางส่วนที่ผู้รับมีความรู้ความเข้าใจมากกว่า นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการอบรมที่ใช้เวลาทั้งวัน รวมถึงการไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง</p> <p>- การไม่ได้ลงพื้นที่จริงของเทศบาล</p> <p>ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้วิจัย</p> <p>- เทศบาลฯ ควรมีการลงพื้นที่ให้ความรู้กับประชาชน พร้อมทั้งสำรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ</p> <p>- ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ โดยประชาสัมพันธ์ทั้งสื่อบุคคล เช่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล และเพื่อน รวมทั้งผ่านสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ เช่น ป้ายและบอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายของเทศบาล ซึ่งน่าจะเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ ได้ โดยการให้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย</p> <p>สื่อสารเนื้อหาให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญ</p>	<p>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>- พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการในส่วนของการมีการอบรมให้ความรู้ เพื่อให้คนที่ผ่านการอบรมได้รับความรู้ เอกสารต่างๆ แล้วนำกลับไปถ่ายทอดต่อกับคนในชุมชน โดยเป็นกระบวนการที่เสร็จภายในวันเดียว</p> <p>- ขั้นตอนในการดำเนินโครงการจะมีผู้นำชุมชนเป็นตัวกลางในการประสานร่วมกับอบสม. ทั้งในส่วนของขั้นตอนการประสานเครือข่าย ประสานงานในเข้าอบรม</p> <p>- ผู้รับบริการบางรายที่ยังอาจจะไม่รู้ขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ แต่เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำชุมชน ให้เข้าร่วมโครงการ</p> <p>ด้านช่องทางการให้บริการ</p> <p>- พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าช่องทางให้บริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก สามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างครบถ้วน</p> <p>- ส่วนใหญ่เทศบาลจะจัดทำในรูปแบบของจดหมาย และการส่งข้อมูลผ่านไลน์กลุ่มของเทศบาลกับผู้นำชุมชน</p>	<p>-</p>

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ปัญหา/ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ/ผู้วิจัย	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
<p>***ทั้งนี้ท่านสามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมจากรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ได้ที่ website</p> 	<p>และประโยชน์ของโครงการ เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนสนใจและเข้าร่วมโครงการมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเทศบาลควรประเมินผลโครงการ เกี่ยวกับเนื้อหาและขั้นตอนการดำเนินงาน ให้มีความกระชับ ใช้เวลาให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเนื้อหาที่จำเป็น ไม่มากหรือน้อยจนเกินไป หรืออาจจะมิกิจกรรมเพิ่มเติม นอกเหนือจากการบรรยาย เพื่อให้มีกิจกรรมที่หลากหลาย น่าสนใจ และกระตุ้นความสนใจและการเรียนรู้ของผู้รับบริการได้มากขึ้น</p> <ul style="list-style-type: none"> - ลงพื้นที่สำรวจชุมชนก่อนการดำเนินโครงการ เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหาและความพร้อม โดยอาจสำรวจผ่านการประชุมประชาคม การสอบถามผู้นำชุมชน และการทำแบบสอบถามในเบื้องต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการปรับปรุงโครงการ รวมทั้งเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการอย่างถูกต้องและครบถ้วน ช่วยสร้างความตระหนักและความสนใจต่อโครงการมากขึ้น - ประเมินผลโครงการ เกี่ยวกับเนื้อหา การถ่ายทอดของวิทยากร และเอกสารประกอบการอบรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางการในการปรับปรุงรายละเอียดของเนื้อหา วิธีการศึกษาอบรม กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคุณภาพการฝึกอบรมและถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากรด้วย 	<p>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าเจ้าหน้าที่แต่งกาย สุภาพเรียบร้อย พูดจาดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น สามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถ และสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ได้ดี - วิทยากร /เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูล ใช้คำพูดและเนื้อหาที่เป็นวิชาการมากเกินไปทำให้ผู้เข้าร่วมซึ่งส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ เข้าใจข้อมูลได้ยาก และเมื่อมีการอบรมเป็นเวลานานทั้งวัน ยิ่งส่งผลให้ผู้เข้าร่วมเกิดอาการเหนื่อยล้า <p>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถานที่มีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถเดินทางได้สะดวก มีเอกสารการอบรมที่เพียงพอ ชัดเจน เข้าใจง่าย - เอกสารที่แจกมีเนื้อหาที่เข้าใจยาก สำหรับผู้เข้าร่วม และอาหารว่าง อาหารกลางวันแจกให้ผู้เข้าร่วมกลับไม่ใช่อาหารเพื่อสุขภาพ 	

สรุปการรายงานผลการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๖

๓. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ปัญหา/ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
<p>- ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ</p> <p>- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด</p> <p>ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๔.๑.๔</p> <p>- ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับมากที่สุด</p> <p>ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔.๘</p> <p>- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ระดับมากที่สุด</p> <p>ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗.๔</p> <p>- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ระดับมากที่สุด</p> <p>ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖.๘</p> <p>- ภาพรวมความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด</p> <p>ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕.๑</p> <p>**ทั้งนี้ท่านสามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมจากรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ได้ที่ website</p> 	<p>ปัญหา</p> <p>- ผู้รับบริการบางส่วนยังประสบปัญหาในเรื่องการติดต่อเทศบาลฯ ที่โทรติดต่อยากโดยเฉพาะสายด่วน ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางในการแจ้งที่อาจจะยังไม่ทั่วถึง การดำเนินการที่ล่าช้าในบางพื้นที่ และในขอยที่มีต้นไม้จำนวนมากบดบังแสงไฟ ทำให้ไฟโซล่าเซลล์ไม่สว่าง ไม่มีการแจ้งความคืบหน้าในการซ่อมแซม รวมถึงชุมชนยังเกิดปัญหาไฟดับบ่อยครั้ง</p> <p>ข้อเสนอแนะ</p> <p>- เทศบาลควรมีให้มีการปรับปรุงช่องทางการแจ้งซ่อมทางสายด่วนให้ติดต่อง่ายขึ้น หรือมีเบอร์โทรศัพท์สายตรงถึงผู้ให้บริการที่สามารถมาบริการให้ได้อย่างทันท่วงที เพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการแจ้งข่าวสาร ในกรณีไฟดับให้ประชาชนมากขึ้น จัดทำรอบระยะเวลา ขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน และมีช่องทางในการรายงานผลให้ผู้รับบริการรับทราบได้ มีการตัดต้นไม้ที่บดบัง</p>	<p>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>- การให้บริการมีขั้นตอนที่เหมาะสม รวดเร็ว มีช่องทางในการติดตามผล สามารถแจ้งได้โดยตรงทั้งกับเทศบาลและประธานชุมชน อีกทั้งเทศบาลยังมีการตรวจสอบดูแลอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>- ผู้รับบริการบางรายที่ยังเห็นว่าขั้นตอนในการให้บริการล่าช้าเกินไป และการโทรติดตามผลที่ได้คำตอบที่ไม่ตรงกัน</p> <p>ด้านช่องทางการให้บริการ</p> <p>- ช่องทางการให้บริการหลากหลาย สะดวกเพียงพอ เข้าถึงง่าย และมีความเหมาะสม</p> <p>- บางรายจะมีช่องทางติดต่อของตนเองโดยการโทรหาช่างโดยตรง เพราะรู้สึกว่าเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วกว่าช่องทางอื่นๆ</p> <p>- บางรายที่เห็นว่า ช่องทางสายด่วน เป็นช่องทางที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเนื่องจากโทรติดยาก หรือเมื่อโทรติดแล้วเป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ</p>	<p>- เทศบาลมีช่องทางติดต่อหลายช่องทางแล้ว เช่น ๑ เว็บไซต์ www.pakkrcty.go.th</p> <p>๒. สายด่วน ๑๑๓๒</p> <p>๓. สายตรงเทศบาล ๐ ๒๕๘๓ ๖๖๖๘</p> <p>๔. ๐ ๒๕๖๐ ๙๗๐๔ - ๑๔ ต่อ ๘๒๖</p> <p>๕. Facebook เทศบาลนครปากเกร็ด ควรให้งานประชาสัมพันธ์ แชร์ข่าวสารต่าง ๆ หรือการบริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น Facebook ข่าวสารคนปากเกร็ด เป็นต้น</p> <p>- นำเสนอผู้บริหารนำระบบ Track & Trace มาให้ประชาชนตามงานซ่อมแซมต่าง ๆ เพื่อรายงานผลดำเนินงานให้ผู้รับบริการรับทราบ</p> <p>- จัดทำแผนกรอบเวลาในการตัดต้นไม้และการเปลี่ยนหลอดไฟในถนนสายหลักที่อยู่ในความรับผิดชอบของทางเทศบาลเพื่อลดเรื่องร้องเรียนในกรณีต้นไม้บดบังไฟฟ้าส่องสว่าง และไฟฟ้าส่องสว่างดับ</p>

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ปัญหา/ ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
	<p>แสงไฟในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>- ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้มีมาตรฐานและรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งจัดทำกรอบระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเผยแพร่แก่ประชาชน และรายงานผลการดำเนินงานผลให้ผู้รับบริการทราบได้</p> <p>- ปรับปรุงช่องทางการแจ้งซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านสายด่วน ๑๑๓๒ ให้ติดต่อได้ง่ายขึ้น</p> <p>มีเจ้าหน้าที่รับสายอย่างรวดเร็วและเพียงพอ อาจจะ มีหมายเลขโทรศัพท์สายตรงถึงผู้ให้บริการที่สามารถรับเรื่อง แก้ไขปัญหา และสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว ทันทีที่ รวมทั้งควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น</p>	<p>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</p> <p>- เจ้าหน้าที่ สุภาพเรียบร้อย พุดจาดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และดำเนินการได้รวดเร็วตามระยะเวลา</p> <p>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>- รถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีเพียงพอและเหมาะสม</p> <p>- ผู้รับบริการที่ไปกรอกเอกสารที่เทศบาล ยังพึงพอใจที่เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทางป้ายข้อความ บอกจุดรับบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจนมีตัวอย่างเอกสารในการกรอกข้อมูลให้ผู้รับบริการ</p>	

สรุปการรายงานผลการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๖

๔. สำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังภัยและป้องกันการเกิดเหตุ

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ความคาดหวัง/ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
<p>- ระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียนที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังภัยและป้องกันการเกิดเหตุ</p> <p>- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ระดับมากที่สุด</p> <p>ค่าเฉลี่ย เท่ากับ ๙๖.๒</p> <p>- ด้านช่องทางการให้บริการ ระดับมากที่สุด</p> <p>ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๕.๖</p> <p>- ด้านบทบาทครูผู้สอน ระดับมากที่สุด</p> <p>ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๗.๔</p> <p>- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อม ระดับมากที่สุด</p> <p>ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๖.๖</p> <p>- ภาพรวมความพึงพอใจ ระดับมากที่สุด</p> <p>ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๙๖.๔๕</p>	<p>ปัญหา</p> <p>- ปัญหาอุปกรณ์การเรียน หรืออุปกรณ์ประกอบบางส่วนที่มีสภาพชำรุดทรุดโทรม ใช้งานไม่ได้</p> <p>- ไม่เต็มที่ เช่น พัดลมเสีย ซึ่งผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมให้แก่โรงเรียนเพื่อดูแลและปรับปรุงอุปกรณ์ต่างๆ</p> <p>- ให้สมบูรณ์ เนื่องจากปัจจุบันอุปกรณ์มีราคาสูงขึ้น</p> <p>- ปัญหาพื้นห้องน้ำลื่น ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนปรับปรุงพื้นห้องน้ำให้เป็นพื้นแบบหยابกันลื่น ทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>- ไม่มีกลิ่นเหม็น เพื่อความปลอดภัยของนักเรียน</p> <p>- ครู และผู้ปกครอง เนื่องจากมีนักเรียนจำนวนมาก</p> <p>- รวมทั้งดูแลสภาพและอุปกรณ์ของห้องน้ำให้ใช้งานได้ดี</p> <p>- ความวิตกกังวลเกี่ยวกับพื้นทางเดินที่เป็นตะแกรงเหล็กที่อาจจะเป็อันตราย นักเรียนอาจจะเดินตก</p> <p>- ท่อใต้ พื้นที่บางแห่งเป็นพื้นที่เปิดโล่ง ทำให้นักเรียนต้องตากแดดหรือตากฝน อาจจะไม่สบายได้</p>	<p>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</p> <p>- โอกาสในการเกิดเหตุอันตรายแก่นักเรียนได้หลายกรณี</p> <p>- ส่วนมากเกิดจากอุบัติเหตุจากอุปกรณ์การเรียนที่นักเรียนใช้ในโรงเรียน เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน ดินสอ มีดคัตเตอร์</p> <p>- เครื่องเล่นในสนาม อุปกรณ์กีฬา อุบัติเหตุยังอาจเกิดจากอาคารสถานที่ เช่น บันได ห้องน้ำ หน้าต่าง ระเบียง</p> <p>- อาจเกิดจากพฤติกรรม ความประมาท หรือการเล่นกันของนักเรียนที่ขาดความระมัดระวัง รวมทั้งอาจเกิดอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดตามวัยของเด็กและวัยรุ่น ซึ่งต้องอาศัยความระมัดระวังและการดูแลจากครู</p> <p>- ยังไม่เคยเกิดเหตุไฟฟ้าช็อต ไฟไหม้ อุบัติเหตุจากรถยนต์</p> <p>- หรืออุบัติเหตุร้ายแรงเลย แสดงถึงการดูแลเอาใจใส่ของโรงเรียนในประเด็นเหล่านี้เป็นอย่างดี</p> <p>- สำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ปกครองโดยให้</p> <p>- ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความปลอดภัยของโรงเรียน</p> <p>- เพื่อนำไปจัดทำแผนและปรับปรุงมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน แสดงถึงความเอาใจใส่ของโรงเรียน</p>	<p>โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑</p> <p>ด้านอาคารสถานที่</p> <p>- สำรวจอาคารเรียน ห้องต่างๆ และห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ หากมีการชำรุดเสียหายบางส่วนจะทำการซ่อมแซมเบื้องต้น หากมีกรณีที่อาคารเรียนหรือสิ่งก่อสร้างเกิดความเสียหายอย่างมากจะดำเนินการประสานงานไปยังต้นสังกัด เพื่อมาปรับปรุงซ่อมแซมเป็นกรณีเร่งด่วน</p> <p>- ติดตามกำกับการปฏิบัติงานของนักการภารโรงเกี่ยวกับการดูแลรักษาความสะอาดของห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ</p> <p>- ดูแลสภาพและอุปกรณ์ภายในห้องน้ำให้เรียบร้อย</p> <p>ด้านความปลอดภัยภายในโรงเรียน</p> <p>- จัดเก็บวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้งานไม่ได้หรือชำรุดเสียหายให้เป็นสัดส่วนอย่างมิดชิดเพื่อดำเนินการจำหน่ายตามระเบียบข้อปฏิบัติ</p> <p>- ครูเวรประจำวันอบรมนักเรียนหน้าเสาธงเกี่ยวกับการป้องกันการเกิดอุบัติเหตุจากอุปกรณ์การเรียนต่างๆ หรือของที่มีความเสี่ยงต่อการเกิดบาดเจ็บเพื่อให้ นักเรียนเข้าใจและปฏิบัติได้ถูกต้อง</p>

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ความคาดหวัง/ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
<p>***ทั้งนี้ท่านสามารถอ่านข้อมูลเพิ่มเติมจากรายงานการวิจัยฉบับสมบูรณ์ได้ที่ website</p> 	<p>ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนปรับปรุงตะแกรงเหล็กและทำหลังคากันแดดกันฝนในบางพื้นที่ เพื่อความปลอดภัยของนักเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - รถยนต์และจักรยานยนต์ที่สัญจรเข้าออกจำนวนมากภายในโรงเรียนในช่วงเช้าและเย็น ซึ่งอาจจะเกิดอุบัติเหตุอันตรายได้ ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนเพิ่มความระมัดระวังและดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับการจราจรและการเดินรถบริเวณโรงเรียนเป็นพิเศษ เพื่อรักษาความปลอดภัยแก่นักเรียน - แท็งก์น้ำมีกลิ่นตะไคร่น้ำ ทำให้นักเรียนไม่ยอมดื่มน้ำจากตู้น้ำดื่มของโรงเรียน ผู้ปกครองจึงเป็นห่วงเรื่องความสะอาดและสุขอนามัยของนักเรียน จึงมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนปรับปรุงความสะอาดของแท็งก์น้ำและความสะอาดของน้ำดื่ม - ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลนครปากเกร็ดสนับสนุนงบประมาณให้โรงเรียนอย่างครบถ้วนเต็มที่ จะช่วยให้โรงเรียนสามารถปรับปรุงอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกได้อย่างเหมาะสม มีความเสี่ยงอันตรายน้อยลง <p>ผู้ปกครองจะมีความไว้วางใจโรงเรียนและเทศบาล</p>	<ul style="list-style-type: none"> - แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยและมาตรการป้องกันโรคติดต่อในกลุ่มไลน์ของโรงเรียนและครูกับผู้ปกครอง ทำให้ผู้ปกครองได้รับข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่อง สม่าเสมอ - มีกิจกรรมฉีดพ่นยาป้องกันยุง เพื่อป้องกันโรคติดต่อที่มียุงเป็นพาหะเป็นประจำ รวมทั้งฉีดยาฆ่าเชื้อในช่วงแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ (COVID-๑๙) โดยแจ้งให้ผู้ปกครองและนักเรียนล่วงหน้า เพื่อให้ผู้ปกครองมารับนักเรียนกลับบ้านเร็วขึ้น - มีกิจกรรมเยี่ยมบ้านของนักเรียน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ที่ดีและความปลอดภัยของนักเรียน โดยนัดหมายล่วงหน้าเป็นการดูแลเอาใจใส่นักเรียนเป็นอย่างดี ทำให้ผู้ปกครองพึงพอใจขั้นตอนการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุ <p>ด้านช่องทางการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - โรงเรียนมีบุคลากรที่ดูแลเฝ้าระวัง ป้องกัน และแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุของโรงเรียน คือ ครูเวร เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย (รปภ.) และสารวัตรนักเรียนที่จัดเวรกันช่วยครูดูแลเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย ซึ่งส่วนมากจะเป็นนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ ๔ และ ๕ ที่มีความสมัครใจ มีภาวะผู้นำ มีความรับผิดชอบ ผ่านการคัดเลือกเข้ามา และผ่านการฝึกอบรมเพื่อมาทำหน้าที่นี้ ซึ่งเป็น 	<ul style="list-style-type: none"> - ารจรรยาภายในโรงเรียนช่วงเช้า-เย็น ได้ดำเนินการกำกับติดตามการปฏิบัติงานของครูเวรประตูทางเข้าโรงเรียนและรปภ.ที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ประสานกับเจ้าหน้าที่จากเทศบาลนครปากเกร็ดที่มาดูแลการข้ามถนนของนักเรียนและประชาชนทั่วไป <p>ด้านสุขภาพอนามัยของนักเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการเปลี่ยนไส้กรองน้ำเป็นประจำอย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาของการใช้งานเครื่องกรองน้ำ - ตรวจสอบสภาพของเครื่องทำน้ำเย็นสำหรับน้ำดื่มของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอ เช็กระบบไฟฟ้าของทำน้ำเย็นเป็นประจำเพื่อป้องกันการเกิดไฟดูด <p>โรงเรียนผาสุภมณีจกมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒ ปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> - ความวิตกกังวลเกี่ยวกับพื้นทางเดินที่เป็นตะแกรงเหล็กที่อาจจะเป็นอันตราย นักเรียนอาจจะเดินตกท่อได้ พื้นที่บางแห่งเป็นพื้นที่เปิดโล่ง ทำให้นักเรียนต้องตากแดดหรือตากฝน อาจจะไม่สบายได้ <p>แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทางโรงเรียนได้ปรับปรุงพื้นทางเดินที่เป็นตะแกรงเหล็ก โดยได้นำพื้นยางแบบรูนอกประสงค์ วางบนตะแกรงเพื่อป้องกันการเดินตกท่อของนักเรียน และพื้นที่ในโรงเรียน

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ความคาดหวัง/ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
	<p>ทำให้โรงเรียนมีภาพลักษณ์ที่ดี และเกิดเป็นความพึงพอใจจากการรับบริการในที่สุด ซึ่งผู้ที่ได้รับความปลอดภัยก็คือนักเรียนนั่นเองเป็นความเชื่อมโยงกันทั้งระบบ</p> <p>ข้อเสนอแนะ</p> <ul style="list-style-type: none"> - สืบหาปัญหาและความต้องการจำเป็นเกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่และสภาพแวดล้อมของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้ง ๓ แห่ง และสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมให้แก่โรงเรียนอย่างเพียงพอ เพื่อดูแลและปรับปรุงซ่อมแซมอาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมต่อการใช้งาน และไม่เสี่ยงต่อการเกิดเหตุอันตรายต่างๆ - ปรับปรุงพื้นห้องน้ำให้เป็นแบบกันลื่น ทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอดูแลสภาพและอุปกรณ์ภายในห้องน้ำให้เรียบร้อย ปรับปรุงซ่อมแซมตะแกรงเหล็กบริเวณทางเดินให้ปลอดภัย ดูแลความสะอาดของถังก้นน้ำและตู้น้ำดื่มให้ถูกจัดทำหลังคาแบบถาวรหรือชั่วคราวเพื่อป้องกันแดดและฝนแก่นักเรียน รวมทั้งควรเพิ่มความระมัดระวัง 	<p>งานลักษณะจิตอาสา เป็นกิจกรรมที่มีประโยชน์ทั้งกับนักเรียนที่ทำหน้าที่เป็นสารวัตรนักเรียนและนักเรียนคนอื่น โดยส่วนรวม รวมทั้งโรงเรียนยังมีกล้องวงจรปิดเพื่อเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีบทบาทในการช่วยดูแลรักษาความปลอดภัยในภาพรวม และความปลอดภัยจากอุบัติเหตุบนถนน เนื่องจากมีรถยนต์และจักรยานยนต์สัญจรไปมาบริเวณโรงเรียนเป็นจำนวนมาก ซึ่งทำหน้าที่ดูแลนักเรียนได้เป็นอย่างดี มีมาตรฐาน ที่ผ่านมาไม่เคยเกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายแก่นักเรียนเลย - โรงเรียนได้ติดต่อให้ผู้ปกครองทำประกันอุบัติเหตุให้แก่ นักเรียน โดยให้บริษัทประกันอุบัติเหตุมาชี้แจงแก่ผู้ปกครองโดยตรงในการประชุมผู้ปกครอง มีราคาประมาณ ๒๐๐ กว่าบาท ผู้ปกครองเล็งเห็นว่าราคาไม่แพงและเป็นประโยชน์มาก ซึ่งครูช่วยเหลือดูแลในเวลาที่เกิดอุบัติเหตุโดยการสำรองจ่ายเงินค่ารักษาพยาบาลไปก่อน และนำไปเสร็จไปเบิกในภายหลัง <p>ด้านบทบาทครูผู้สอน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ครูมีบทบาทในการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุอันตรายหรือไม่ปลอดภัยที่อาจจะเกิดขึ้นกับนักเรียนเป็นอย่างดี โดยครูให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัย 	<p>บางแห่งที่เปิดโล่ง โรงเรียนได้จัดครูเวรประจำวัน ในการดูแลนักเรียนในเขตรับผิดชอบ และช่วยกำชับนักเรียนไม่ให้ออกนอกอาคารเรียน จัดบริเวณพื้นที่อาคารเรียนให้นักเรียนพักผ่อน ในเวลาพักกลางวัน โดยมีครูเวรประจำวันดูแลความปลอดภัยประจำจุดต่างๆ ภายในโรงเรียน</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทางโรงเรียนได้จัดบริการใช้ร่มกันฝนขนาดใหญ่ กางตลอดเส้นทางเดินภายในโรงเรียนจนถึงหน้าหน้าโรงเรียนในวันที่ฝนตก และได้ทำหลังคากันแดด กันฝน สำหรับนักเรียนระหว่างอาคารเรียน เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับนักเรียน และประชาสัมพันธ์ให้นักเรียนนำอุปกรณ์กันฝนมาโรงเรียนในทุกๆวัน <p>ปัญหา</p> <ul style="list-style-type: none"> - รถยนต์และจักรยานยนต์ที่สัญจรเข้าออกจำนวนมาก ภายในโรงเรียนในช่วงเช้าและเย็น ซึ่งอาจจะเกิดอุบัติเหตุอันตรายได้ ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้โรงเรียนเพิ่มความระมัดระวังและดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับการจราจรและเดินรถบริเวณโรงเรียนเป็นพิเศษ เพื่อรักษาความปลอดภัยแก่นักเรียน <p>แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง</p> <ul style="list-style-type: none"> - ทางโรงเรียนได้ดำเนินการจัดเส้นทางจราจร

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ความคาดหวัง/ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
	<p>และดูแลรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับการจราจรและการเดินทางบริเวณโรงเรียนอย่างเข้มงวดและสม่ำเสมอ</p> <p>- รักษาระดับการให้ข้อมูลข่าวสารและพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนให้แก่ผู้ปกครองและนักเรียนให้ดียิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนรวดเร็ว ใกล้เคียง โดยการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคลคือ ผู้บริหารโรงเรียนและครู ครอบครัว/ญาติและเพื่อน สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ คือ เว็บไซต์ของโรงเรียน facebook ของโรงเรียน เว็บไซต์ของเทศบาล วารสาร แผ่นพับของโรงเรียน ป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของโรงเรียน รวมทั้งกลุ่มไลน์ (Line) ของครูและผู้ปกครอง ซึ่งเป็นสื่อที่เข้าถึงผู้ปกครองและนักเรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>และป้องกันอุบัติเหตุอันตรายแก่นักเรียน ครูติดตามดูแลเอาใจใส่ให้นักเรียนเดินทางกลับบ้านอย่างปลอดภัยทุกคนเป็นอย่างดีมาก หรือช่วยติดตามนักเรียนที่ยังไม่กลับบ้านให้แก่ผู้ปกครอง ทำให้มีโอกาสที่จะเกิดอุบัติเหตุน้อยสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ปกครองเป็นอย่างมาก</p> <p>- ครูติดต่อสื่อสารกับผู้ปกครองผ่านกลุ่มไลน์หรือโทรศัพท์ เพื่อแจ้งให้ผู้ปกครองทราบเกี่ยวกับความปลอดภัยหรือการทำกิจกรรมและการไปรับส่งของนักเรียนอย่างสม่ำเสมอรวมทั้งครูประสานงานในกิจกรรมต่างๆ แม้แต่ในเวลาเลิกเรียนและการศึกษาดูงานนอกสถานที่ ทำให้ผู้ปกครองสบายใจและชื่นชมการทำหน้าที่ของครูมาก</p> <p>- ครูมีบทบาทสำคัญในการดูแลปฐมพยาบาลนักเรียนเบื้องต้นในกรณีที่เกิดอุบัติเหตุหรืออันตรายติดต่อผู้ปกครองและพานักเรียนไปส่งที่โรงพยาบาลอย่างรวดเร็ว รวมทั้งสำรองจ่ายค่ารักษาพยาบาลไปให้ก่อน เพื่อให้ผู้ปกครองนำไปเสร็จไปเบิกค่าใช้จ่ายจากบริษัทประกันอุบัติเหตุในภายหลัง</p> <p>- ในภาพรวม คือ ทั้งโรงเรียน ตั้งแต่ผู้บริหาร ครูทุกระดับชั้น แม่บ้าน เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย แม่ค้ามีความเป็นกันเองและดูแลเอาใจใส่นักเรียนทุกคนเป็นอย่างดี ครูมีบทบาทในการดูแลสุขภาพของนักเรียน</p>	<p>โดยใช้การเดินทางเที่ยว มีป้ายทางเข้า-ออก ที่ชัดเจนและมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยในการสัญจรภายในโรงเรียนจัดบริเวณที่จอดรถยนต์และรถจักรยานยนต์ เพื่อความสะดวกและปลอดภัย จัดทำเส้นทางเดินเข้าออกสำหรับนักเรียนโดยเฉพาะ</p> <p>- ช่วงเช้า ผู้ปกครองสามารถจอดรถตรงจุดบริการ โดยมีเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอำนวยความสะดวก และพานักเรียนเดินข้ามถนนมาส่งให้กับครูเวรประจำวัน</p> <p>- ช่วงเย็น ครูเวรประจำวันนำนักเรียน ไปส่งให้กับผู้ปกครองที่รอรับ ณ จุดที่โรงเรียนจัดไว้ให้</p> <p>โรงเรียนวัดคู้ (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓</p> <p>- โรงเรียนได้มอบหมายครูประจำชั้น/ครูผู้สอนแต่ละรายวิชา ชั่งมวดกวาดชั้น ดูแลชั้น ช่วยตรวจอุปกรณ์การเรียน เครื่องเขียน อุปกรณ์กีฬา เฝ้าระวังการเกิดอุบัติเหตุของนักเรียนในชั้นเรียน และภายในโรงเรียนของนักเรียนทุกคน</p> <p>- โรงเรียนจัดตารางเวรการทำงานสะอาดห้องน้ำในเวลาเช้า/กลางวัน/เย็น เวลาเช้า ๐๕.๐๐ -๐๖.๐๐ น. , เวลากลางวัน ๑๒.๐๐ - ๑๓.๐๐ น. , เวลาเย็น ๑๖.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.</p>

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ความคาดหวัง/ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
		<p>เป็นเหมือนตัวแทนของพ่อแม่ของนักเรียน เช่น กรณีที่นักเรียนไม่สบาย มีปัญหาสุขภาพ อุบัติเหตุ ปัญหาประจำเดือนของนักเรียนหญิง ปัญหาการใช้ชีวิต หรือปัญหาครอบครัวของนักเรียน ทำให้ผู้ปกครองชื่นชมการทำหน้าที่ของครูและบุคลากรทุกคน</p> <p>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</p> <p>- ในภาพรวม ผู้ปกครองทราบว่าโรงเรียนมีฝ่ายอาคารสถานที่ทำหน้าที่ตรวจสอบสภาพความปลอดภัยของอาคารสถานที่ พื้นทางเดิน อุปกรณ์และระบบไฟฟ้า อายุการใช้งานของเครื่องใช้ไฟฟ้า ระเบียบรักษาความปลอดภัยและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ ทำให้ไม่เกิดปัญหาหรืออุบัติเหตุที่มีสาเหตุมาจากอาคารสถานที่และสภาพแวดล้อม</p> <p>- สภาพแวดล้อม ไม่มีจุดเสี่ยง มีการดูแลประตูทางเข้า-ออกด้านหน้าโรงเรียนเป็นอย่างดี มีการกำหนดเวลาในการเปิด-ปิด ประตูด้านหลังโรงเรียนปิด มีไฟแสงสว่างเหมาะสม มีครูเวรและครูประจำชั้นดูแลนักเรียนในพื้นที่โรงเรียนอย่างทั่วถึง ตั้งแต่เช้าถึงเย็น จนกระทั่งนักเรียนเลิกเรียน บางโรงเรียนมีมาตรการป้องกันพื้นที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย เช่น มีตาข่ายสูงป้องกันรอบบ่อน้ำ จึงไม่มี</p>	<p>- ฝ่ายอาคารสถานที่ของโรงเรียนสำรวจอุปกรณ์ ครุภัณฑ์ เครื่องใช้ต่างๆ ในชั้นเรียน ภายในโรงเรียน รายงานแจ้งในที่ประชุม ปรับปรุงซ่อมแซมไม่ให้เกิดอันตรายและให้พร้อมใช้งานเสมอ</p> <p>- โรงเรียนได้จัดปรับปรุงตะแกรงเหล็กที่อาจจะเกิดอันตรายแก่นักเรียน โดยใช้หญ้าเทียมปูตลอดแนวของตะแกรงเหล็ก</p> <p>- โรงเรียนมอบหมายให้มีส่วนร่วมกันระหว่างครูเวรประจำวัน ครูประจำชั้น ภารโรง และผู้รักษาความปลอดภัยช่วยกันดูแลความปลอดภัยของการรับ-ส่งนักเรียนหน้าประตูโรงเรียน การรับนักเรียนก่อนกำหนด และช่วยตรวจเช็คการกลับบ้านทางไลน์กับผู้ปกครอง</p> <p>- ทางโรงเรียนได้รับการตรวจสอบสภาพความสะอาดของน้ำดื่มจากหน่วยงานที่ดูแลเป็นระยะ และได้รับการมอบหมายให้ครูอนามัย ครูฝ่ายอาคาร สถานที่หมั่นตรวจดูแลความสะอาดและสภาพการใช้งานของตู้กดน้ำเสมอ</p>

ผลการวิเคราะห์ในภาพรวม	ความคาดหวัง/ปัญหา ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	ผลการวิจัยคุณภาพ	แนวทางการพัฒนาและปรับปรุง
		<p>อันตรายและไม่มีปัญหาความปลอดภัย ในกรณีที่ฝนตก โรงเรียนจะปิดประตูไม่ให้นักเรียนออกไปข้างนอก เพื่อรอ ให้ผู้ปกครองมารับอย่างปลอดภัย</p> <p>- โรงเรียนจัดเตรียมถังดับเพลิงติดตั้งบริเวณพื้นที่ต่างๆ ในอาคารเรียน และเทศบาลมีกิจกรรมสาธิตการใช้งาน อุปกรณ์ดับเพลิงและรักษาความปลอดภัยในโรงเรียน จัดเตรียมเจลแอลกอฮอล์และหน้ากากอนามัยให้นักเรียน เพื่อป้องกันโรคติดต่อ</p>	