

รายงานการประชุม

นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ประจำปี ๒๕๖๖

ครั้งที่ ๑/๒๕๖๖

วันศุกร์ที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๖ เวลา ๐๙.๐๐ - ๑๒.๐๐ น.

ณ ห้องประชุมชั้น ๔ สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด

ผู้มาประชุม

๑. นายสุทร	บุญศิริชูโต	ปลัดเทศบาล
๒. นางนลินา	หวังพราย	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
๓. นางพรทิพย์	ซุ่นสุวรรณ	ผู้อำนวยการสำนักคลัง
๔. นายนพกร	หวังพราย	ผู้อำนวยการสำนักช่าง
๕. นางสาวธนพร	กาญจนานนทชัย	ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
๖. นางมุกิตา	คล้ายพงษ์	ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรและบัตรประจำตัวประชาชน
๗. นางอารีย์	จันทร์สำเภา	ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม
๘. นายธนุศักดิ์	อุดร	หัวหน้าฝ่ายสรรหาและเลือกสรร รักษาการแทน ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่
๙. ว่าที่ร้อยตรีอรุณกร	กลิ่นสุคนธ์	ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
๑๐. นายสิงหา	เม่งพัต	ผู้อำนวยการส่วนการโยธา
๑๑. นางเกสร	จันทร์โอชา	หัวหน้าฝ่ายบริหารการศึกษา
๑๒. นายเกษมสินธุ์	สอนสิน	รักษาการผู้อำนวยการโรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑
๑๓. นางสาวชุตินันท์	พ่วงดี	ตัวแทนครูจากโรงเรียนผาสุกมณีจักรมิตรภาพที่ ๑๑๖ นครปากเกร็ด ๒
๑๔. นางภาสุรี	ฮามวงศ์	ตัวแทนครูจากโรงเรียนวัดกุฎี (นันทาภิวัฒน์วิทยา) นครปากเกร็ด ๓
๑๕. นางสาวรุ่งนภา	กิม่วงสง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๑๖. นางสาวมนสิชา	ฉัตรชัยสุวรรณ	นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ
๑๗. นางสาวชนกพร	อาระเป็ย	นักวิชาการสุขาภิบาลปฏิบัติการ
๑๘. นางสาวสุนทรี	สุดสาคร	เจ้าพนักงานธุรการอาวุโส
๑๙. นางอุษดี	เมืองเสียง	เจ้าพนักงานธุรการชำนาญงาน
๒๐. นายชัยวัฒน์	สวัสดิภาพ	นายช่างไฟฟ้าชำนาญงาน
๒๑. นางสาวกนกกาญจน์	ดวงจิตร	ผู้ช่วยนักวิชาการคอมพิวเตอร์

ผู้ไม่มาประชุม

๑. นางปริญดา	เขาว์อรัญ	รองปลัดเทศบาล
๒. นายพิชญะกฤษฏี	บ่อกลาง	ผู้อำนวยการกองการศึกษา

ผู้เข้าร่วมประชุม

๑. อาจารย์ ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง	หัวหน้าโครงการ
๒. นางสาวทิพวัลย์ รามรง	นักวิจัย

เริ่มประชุมเวลา ๐๙.๐๐ น.
ระเบียบวาระที่ ๑ เรื่องที่ประธานแจ้งให้ที่ประชุมทราบ
นายสุทร บุญศิริชูโต ไม่มี
(ประธาน)
ระเบียบวาระที่ ๒ เรื่องการรับรองรายงานประชุม (ถ้ามี)
นายสุทร บุญศิริชูโต ไม่มี
(ประธาน)
มติที่ประชุม รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ

นายสุทร บุญศิริชูโต ในระเบียบวาระที่ ๓ เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมทราบ ขอเชิญฝ่ายเลขานุการ
(ประธาน) เสนอรายละเอียดให้ที่ประชุมทราบ
น.ส.รุ่งนภา กิม่วงนสง ๓.๑ หัวข้องานบริการที่การดำเนินการจ้างที่ปรึกษาโครงการสำรวจความพึงพอใจ
(เลขานุการ) ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ประจำปี ๒๕๖๖ มี ๔ งานบริการดังนี้
๑. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์
๒. โครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์
อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
๓. กิจกรรมซ่อมแซมฟ้าแสงสว่างสาธารณะ
๔. สำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังภัยและป้องกันการเกิดเหตุ
ของโรงเรียนสังกัดของเทศบาลนครปากเกร็ด
โดยมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานดังนี้
๑. เพื่อทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อ
คุณภาพในการให้บริการเกี่ยวกับงานบริการเทศบาลนครปากเกร็ด
๒. เพื่อทำการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ
ของงานในข้อ ๑ ในเรื่องเกี่ยวกับ
๑) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
๓. เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของ
เทศบาล
๔. เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมประเมินโครงการ/กิจกรรม/งานบริการ
ตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

๕. เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วน
ของข้อ ๑ ข้อ ๒ และ ข้อ ๓ มาสรุปรวบรวมเป็นข้อมูลด้านปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการ
ประชาชนเพื่อใช้ในการปรับปรุง และพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
ต่อไป นั้น

จึงเรียนมาเพื่อที่ประชุมทราบ

มติที่ประชุม

รับทราบ

ระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมเพื่อพิจารณา

นายสุทร บุญศิริชูโต
(ประธาน)

ในระเบียบวาระที่ ๔ เรื่องที่เสนอให้ที่ประชุมเพื่อพิจารณา

๔.๑ นำเสนอผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
เทศบาล ประจำปี ๒๕๖๖

ขอเรียนเชิญอาจารย์ที่ปรึกษาจากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์นำเสนอผลการ
สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ประจำปี ๒๕๖๖

อ.ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง
(ที่ปรึกษาโครงการ)

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล มีขอบเขตการ
ดำเนินงาน ๔ งาน ได้แก่

๑. การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์
๒. โครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์
อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖
๓. กิจกรรมซ่อมแซมฟ้าแสงสว่างสาธารณะ
๔. สำรวจความพึงพอใจของผู้ปกครองที่มีต่อมาตรการเฝ้าระวังภัยและป้องกันการเกิดเหตุ
ของโรงเรียนสังกัดของเทศบาลนครปากเกร็ด

❖ ประเด็นการสำรวจ

- ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวน ประชากร	ขนาดกลุ่ม ตัวอย่าง	ผู้รับบริการที่ สัมภาษณ์เชิงลึก
๑. ผู้รับบริการการให้บริการ จดทะเบียนพาณิชย์	๖๔๓	๒๔๒	๑๐
๒. ผู้รับบริการโครงการส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหาร และผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖	๑๕๐	๑๐๘	๑๐
๓. ผู้รับบริการกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้า ส่องสว่างสาธารณะ	๑๘๙,๙๑๑	๔๐๐	๑๐

กลุ่มผู้รับบริการ	จำนวนประชากร	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง	ผู้รับบริการที่สัมภาษณ์เชิงลึก
๔. ผู้ปกครองนักเรียนของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด	๒,๐๔๑	๓๒๗	๑๐
๕. ผู้รับบริการส่วนงานของเทศบาลนครปากเกร็ด	๑๘๙,๙๑๑	๔๐๐	-
รวม	๓๙๒,๖๕๖	๑,๔๗๗	๔๐

❖ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- แบบสอบถาม ๔ ชุด (๕ ส่วน)
- ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล
- การมาใช้บริการ
- การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ
- ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ
- แบบสัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ (Guideline Interview)
- การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วม (Non-participant Observation)

❖ เกณฑ์การให้คะแนน

ช่วงการปรับเกณฑ์การให้คะแนน +/- ร้อยละ ๑๐ ต่อ ๑ คะแนน โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๔๐-๔๙ = ๑ คะแนน = ไม่พึงพอใจ
- ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๕๐-๕๙ = ๒ คะแนน = พึงพอใจน้อย
- ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๖๐-๖๙ = ๓ คะแนน = พึงพอใจปานกลาง
- ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๗๐-๗๙ = ๔ คะแนน = พึงพอใจมาก
- ความพึงพอใจเฉลี่ยร้อยละ ๘๐-๑๐๐ = ๕ คะแนน = พึงพอใจมากที่สุด

❖ เกณฑ์การผ่านประเมิน ต้องได้คะแนนไม่น้อยกว่า ๓ คะแนน

❖ การวิเคราะห์ข้อมูล

- สถิติเชิงพรรณนา
 - ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าพิสัย
- สถิติสำหรับการทดสอบสมมติฐาน
 - ค่า t-test เปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น ๒ กลุ่ม
 - ค่า F-test เปรียบเทียบตัวแปรอิสระที่จำแนกออกเป็น ๓ กลุ่มขึ้นไป
- การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ วิเคราะห์เนื้อหา สรุปประเด็น และอธิบายผลการศึกษาเชิงพรรณนา

สมมติฐานการวิจัย

- ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน
- ผู้รับบริการที่มีการมาใช้บริการต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน
- ผู้รับบริการที่มีการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดแตกต่างกัน

มติที่ประชุม

รับทราบขอบเขตงานและกรอบแนวคิดในการวิจัย

อ.ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง
(ที่ปรึกษาโครงการ)

ขอนำเสนอผลงานทั้ง ๔ โครงการ เริ่มจากโครงการที่ ๑ การให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ พบว่า ลักษณะพื้นฐานของผู้รับบริการ เป็นเพศหญิงและเพศชายใกล้เคียงกัน อายุเฉลี่ย ประมาณ ๓๕ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี พักอาศัยที่ตำบลบางพูด ที่ตั้งสถานประกอบการก็จะอยู่ที่ตำบลบางพูด การมาใช้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ส่วนใหญ่จะมาแค่ ๑ ครั้ง โดยมีระยะเวลาในการรับบริการโดยเฉลี่ยต่อครั้งประมาณ ๑๐ - ๒๐ นาที รูปแบบในการมาใช้บริการส่วนใหญ่จะมาจดทะเบียนเปลี่ยนแปลงรายการทะเบียนพาณิชย์ จะอยู่ในประเภทร้านขายสินค้า มีการรับรู้จากครอบครัว/ญาติ โดยวิธีทางเว็บไซต์ของเทศบาลหรืออินเทอร์เน็ต อยู่ในระดับดีมาก

โดยมีผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑

สำหรับการประเมินด้านคุณภาพส่วนใหญ่พบว่า

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการดี เป็นระบบชัดเจนการให้บริการมีความเหมาะสมกับรูปแบบของงาน ระยะเวลาเหมาะสม การกรอกแบบฟอร์มไม่ยุ่งยาก สามารถให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียวได้อย่างมีประสิทธิภาพ หลักฐานเอกสารต่างๆ มีความเหมาะสมกับงานบริการ และรวดเร็ว
- ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางให้บริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก ดำเนินการได้อย่างเป็นระบบ รวดเร็ว ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วน และควรเพิ่มช่องทางการให้บริการทางออนไลน์ เพื่อเพิ่มช่องทางการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ
- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ มีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถเดินทางมารับบริการได้สะดวก มีอุปกรณ์เครื่องมือ ที่ทันสมัย มีสถานที่ สำหรับนั่งพักรอรับบริการเพียงพอกับจำนวนผู้ใช้บริการ และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มที่ชัดเจนคอยอำนวยความสะดวก ถึงแม้ว่า

/ผู้รับบริการ ...

ผู้รับบริการบางรายจะสะท้อนเรื่องสถานที่คับแคบ และป้ายบอกทางยังไม่ชัดเจน

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

- ❖ **ปัญหา :** เกี่ยวกับไม่รู้ขั้นตอน เอกสารที่ใช้ประกอบมีการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง เอกสารประกอบมีเป็นจำนวนมาก การจ่ายเงิน ค่าธรรมเนียมนั้นรับเฉพาะเงินสด การจดทะเบียนพาณิชย์บางประเภทต้องดำเนินการเรื่องต่อที่สาธารณสุข การเดินทางและที่จอดรถสร้างความลำบากให้กับผู้รับบริการ
- ❖ **ข้อเสนอแนะ :** เทศบาลควรมีเพิ่มช่องทางในการจดทะเบียนพาณิชย์ในรูปแบบออนไลน์ ลดการใช้กระดาษ มีการโอนจ่ายค่าธรรมเนียม มีช่องทางให้ข้อมูล ความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์

ข้อเสนอแนะของนักวิจัย

- พัฒนาการเข้าถึงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้มีความเข้าใจง่าย ทั้งในรูปแบบของ infographic และเอกสารที่มีรายละเอียดอย่างครบถ้วน
- เพิ่มช่องทางการให้บริการจดทะเบียนในรูปแบบออนไลน์ รวมทั้งเพิ่มช่องทางการชำระเงินค่าธรรมเนียมผ่านช่องทาง Application ของธนาคาร
- จัดสรรพื้นที่จอดรถทั้งในสำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด และใต้สะพานพระราม ๔ เพื่อให้ผู้มาติดต่องาน สามารถจอดรถได้สะดวก และป้ายบอกทางเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ
- ทบทวนขั้นตอนการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ให้แก่เจ้าหน้าที่ และจัดทำคู่มือการให้บริการ เพื่อให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันอย่างถูกต้อง

มติที่ประชุม

ที่ประชุมรับทราบผลความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์

อ.ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง
(ที่ปรึกษาโครงการ)

โครงการที่ ๒ การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่าย
คุ่มครองผู้บริโภครู้จัก พบว่า ลักษณะพื้นฐานของผู้รับบริการ เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยประมาณ ๖๑ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพ ค่าขายหรือธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ประมาณ ๑๕,๐๐๐ - ๓๐,๐๐๐ บาท พักอาศัยที่ตำบลบางพูด การมาใช้บริการ จำนวน ๑ ครั้งในการเข้าร่วมโครงการ ใช้ระยะเวลาในการเข้าร่วมโครงการ ๖ ชั่วโมง ภารกิจรับข่าวสารและมาใช้บริการค่อนข้างเป็นประจำ เฉลี่ยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง การรับรู้ข่าวสารส่วนใหญ่ผ่านสื่อบุคคล เช่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ฯลฯ และสื่อเฉพาะกิจ เช่น ป้าย บอร์ดประชาสัมพันธ์ และเสียงตามสาย ฯลฯ มีการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับมาก

/โดยมีผล...

โดยมีผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๒๕

สำหรับการประเมินด้านคุณภาพส่วนใหญ่พบว่า

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนพึงพอใจขั้นตอนการให้บริการในส่วนของการอบรมให้ความรู้ เพื่อให้คนที่ผ่านการอบรมได้รับความรู้ เอกสารต่าง ๆ สามารถนำไปถ่ายทอดต่อกับคนในชุมชน โดยเป็นกระบวนการที่เสร็จภายในวันเดียว ขั้นตอนในการดำเนินโครงการจะมีผู้นำชุมชนเป็นตัวกลางในการประสานร่วมกับ อสม. ผู้รับบริการบางรายยังอาจไม่รู้ขั้นตอนการดำเนินงานแต่เป็นบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้นำชุมชนให้เข้าร่วมโครงการ

- ด้านช่องทางการให้บริการ พึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ สะดวก ไม่ยุ่งยาก สามารถดำเนินการได้รวดเร็วและสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ครบถ้วน และส่วนของการส่งข้อมูลในรูปแบบจดหมายผ่านทางไลน์กลุ่มของเทศบาลกับผู้นำชุมชน

- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เนื่องจากเห็นว่าเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย พุดจาดี สุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความกระตือรือร้น สามารถตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และเป็นผู้มีความรู้ความสามารถและสร้างบรรยากาศในการเรียนรู้ได้ดี วิทยากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้ข้อมูล ใช้คำพูดและเนื้อหาที่เป็นวิชาการมากเกินไป ทำให้ผู้เข้าอบรมที่ส่วนใหญ่เป็นผู้สูงอายุ เข้าใจข้อมูลยาก และเมื่อมีการอบรมเป็นเวลานานทั้งวัน ยิ่งส่งผลให้ผู้เข้าร่วมเหนื่อยล้า

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความเหมาะสม เป็นระเบียบเรียบร้อย สามารถเดินทางได้สะดวก มีเอกสารการอบรมที่เพียงพอ ชัดเจน เข้าใจง่าย เอกสารที่แจกมีเนื้อหาที่เข้าใจยาก สำหรับผู้เข้าร่วม และอาหารว่าง อาหารกลางวันแจกให้ผู้เข้าร่วมกลับไม่ใช่อาหารเพื่อสุขภาพ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา

๑) บางรายที่มีปัญหาในการเผยแพร่ความรู้ให้กับชุมชน ทั้งในส่วนของผู้ส่งสารที่ไม่ได้มีความเข้าใจมากพอ และบางส่วนที่ผู้รับมีความรู้ความเข้าใจมากกว่า นอกจากนี้ยังมีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการอบรมที่ใช้เวลาทั้งวัน รวมถึงการไม่ได้ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

๒) การไม่ได้ลงพื้นที่จริงของเทศบาล

ข้อเสนอแนะ

๑) เทศบาลนครปากเกร็ด ควรมีการลงพื้นที่ให้ความรู้กับประชาชนพร้อมทั้งสำรวจพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะของนักวิจัย

- ปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการฯ โดยประชาสัมพันธ์ เช่น ผู้นำชุมชน เจ้าหน้าที่ของเทศบาล และเพื่อน รวมทั้งผ่านสื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ เช่น ป้ายและบอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสายของเทศบาล ซึ่งน่าจะเป็นสื่อที่มีประสิทธิภาพ รวมทั้งพัฒนาช่องทางประชาสัมพันธ์สมัยใหม่ เช่น สื่อสังคมออนไลน์ ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการได้ โดยการให้ข้อมูลข่าวสารที่สามารถเข้าใจได้ง่าย

- ลงพื้นที่สำรวจชุมชนก่อนการดำเนินโครงการ เพื่อศึกษาความต้องการ ปัญหา และความพร้อมในการเข้าร่วมโครงการของประชาชนอย่างทั่วถึง โดยอาจสำรวจผ่านการประชุมประชาคม การสอบถามผู้นำชุมชน และทำการแบบสอบถามในเบื้องต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลประกอบการปรับปรุงโครงการ รวมทั้งเป็นการให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการ ทำให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการอย่างถูกต้องและครบถ้วน ช่วยสร้างความตระหนักและความสนใจต่อโครงการมากขึ้น
- ประเมินผลโครงการเกี่ยวกับเนื้อหา การถ่ายทอดของวิทยากร และเอกสารประกอบการอบรม เพื่อนำมาเป็นแนวทางการปรับปรุงรายละเอียดของเนื้อหา วิธีการศึกษา กิจกรรมที่เกี่ยวข้องรวมทั้งคุณภาพการฝึกอบรมและถ่ายทอดเนื้อหาของวิทยากร

มติที่ประชุม

ที่ประชุมรับทราบผลความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖

อ.ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง
(ที่ปรึกษาโครงการ)

โครงการที่ ๓ กิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ พบว่า ลักษณะพื้นฐานของผู้รับบริการ เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยประมาณ ๔๙ ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพส่วนใหญ่เป็นแม่บ้าน พ่อบ้าน เกษียณอายุ มีรายได้ประมาณ ๑๕,๐๐๐ - ๓๐,๐๐๐ บาท พักอาศัยที่ตำบลปากเกร็ดเป็นส่วนใหญ่รับบริการ ๑ - ๓ ครั้ง ระยะเวลาที่มาใช้บริการ ๑๑ - ๒๐ นาทีต่อครั้ง การรับรู้ข่าวสาร ส่วนใหญ่เป็นการรับรู้ข่าวสารผ่านสื่อบุคคลที่เคยรับบริการ และสื่อเฉพาะกิจ เช่น เว็บไซต์ แผ่นพับ มีมีการรับรู้ข่าวสารอยู่ในระดับมาก โดยมีผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๑

สำหรับการประเมินด้านคุณภาพส่วนใหญ่พบว่า

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ การให้บริการมีขั้นตอนที่เหมาะสม รวดเร็ว มีช่องทางในการติดตามผลสามารถแจ้งได้โดยตรงทั้งกับเทศบาลและประชาชนชุมชน อีกทั้งเทศบาลยังมีการตรวจสอบดูแลสม่ำเสมอ ผู้ใช้บริการบางรายที่ยังเห็นว่าขั้นตอนในการให้บริการล่าช้าเกินไป และการโทรติดตามผลที่ได้คำตอบที่ไม่ตรงกัน
- ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการหลากหลาย สะดวกเพียงพอ เข้าถึงง่าย และมีความเหมาะสม บางรายจะมีช่องทางติดต่อของตนเองโดยการโทรหาช่างโดยตรง เพราะรู้สึกว่าเป็นช่องทางที่สะดวกและรวดเร็วกว่าช่องทางอื่นๆ บางรายที่เห็นว่าช่องทางสายด่วน เป็นช่องทางที่ทำให้ผู้รับบริการไม่พึงพอใจเนื่องจากโทรติดยาก หรือเมื่อโทรติดแล้วเป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ
- ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ สุภาพเรียบร้อย พุดจาดี สุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความกระตือรือร้น สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และดำเนินการได้รวดเร็วตามระยะเวลา

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รถซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน อุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ มีเพียงพอและเหมาะสม ผู้รับบริการที่ไปกรอกเอกสารที่เทศบาล ยังพึงพอใจที่เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ป้ายบอกทาง ป้ายข้อความ บอกจุดรับบริการป้ายประชาสัมพันธ์อย่างชัดเจนมีตัวอย่างเอกสารในการกรอกข้อมูลให้ผู้รับบริการ

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา

๑) ผู้รับบริการบางส่วนยังประสบปัญหาในการเรื่องติดต่อเทศบาลฯ ที่โทรติดต่อยากโดยเฉพาะสายด่วน ข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางในการแจ้งที่อาจจะยังไม่ทั่วถึง การดำเนินการที่ล่าช้าในการบางพื้นที่ และในซอยที่มีต้นไม้จำนวนมาก บดบังแสงไฟ ทำให้ไฟโซล่าเซลล์ไม่สว่าง ไม่มีการแจ้งความคืบหน้าในการซ่อมแซม รวมถึงชุมชนยังเกิดปัญหาไฟดับบ่อยครั้ง

ข้อเสนอแนะ

๒) เทศบาลควรมีให้มีการปรับปรุงช่องทางการแจ้งซ่อมทางสายด่วนให้ติดต่อได้ง่ายขึ้น หรือมีเบอร์โทรศัพท์สายตรงถึงผู้ให้บริการที่สามารถมาบริการให้ได้อย่างทันท่วงทีเพิ่มเติมการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการแจ้งข่าวสาร ในกรณีไฟดับให้ประชาชนมากขึ้น จัดทำกรอบระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน และมีช่องทางในการรายงานผลให้ผู้รับบริการทราบได้ มีการตัดต้นไม้ที่บดบังแสงไฟในชุมชนอย่างสม่ำเสมอ

ข้อเสนอแนะของนักวิจัย

- ควรปรับปรุงการขั้นตอนการให้บริการให้มีมาตรฐานและรวดเร็วมากขึ้น รวมทั้งจัดทำกรอบระยะเวลาขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเผยแพร่แก่ประชาชน และรายงานผลการดำเนินผลงานให้ผู้รับบริการทราบได้

- ควรปรับปรุงช่องทางการแจ้งซ่อมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะผ่านสายด่วน ๑๑๓๒ ให้ติดต่อได้ง่ายขึ้น มีเจ้าหน้าที่รับสายอย่างรวดเร็วและเพียงพอ อาจจะมีหมายเลขโทรศัพท์สายตรงถึงผู้ให้บริการที่สามารถรับเรื่อง แก้ไขปัญหา และสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที รวมทั้งควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับช่องทางการให้บริการซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างแก่ประชาชนมากยิ่งขึ้น

มติที่ประชุม

ที่ประชุมรับทราบผลความพึงพอใจของกิจกรรมซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ

อ.ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง

โครงการที่ ๔ มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียน สังกัด

(ที่ปรึกษาโครงการ)

เทศบาลนครปากเกร็ด พบว่า ลักษณะพื้นฐานของผู้รับบริการ ผู้ปกครองส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยประมาณ ๔๐ ปี มีบุตร หลาน อยู่โรงเรียนวัดบ่อ (นันทวิทยา) นครปากเกร็ด ๑ เป็นส่วนใหญ่ อยู่ในระดับชั้นตั้งแต่ อ.๑-ป.๖ มีความเกี่ยวข้องเป็น บิดามารดา ญาติ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ปวช./ปวส. และปริญญาตรี มีอาชีพ รับจ้าง /แรงงาน พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว พนักงานห้างร้าน/บ.เอกชน มีรายได้ประมาณ ๕,๐๐๐ - ๓๐,๐๐๐ บาท พักอาศัยที่ตำบลบางพูด ตำบลปากเกร็ด มีตำบลอื่น เช่น ตำบลเกาะเกร็ด ตำบลคลองพระอุดม ตำบลบางตะไนย์ ฯลฯ

/การมาเรียน...

การมาเรียนของนักเรียน ใช้ยานพาหนะ คือ รถจักรยานยนต์ เป็นส่วนใหญ่ สาเหตุของการขาดเรียนจะเป็นเจ็บไข้ได้ป่วย การมาเรียนสายจะเกิดจากรถติด ดื่นสาย การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมลดเวลาเรียน รับข่าวสารจากสื่อบุคคล คือ ผู้บริหารโรงเรียน/ครู ส่วนสื่อเฉพาะกิจจะเป็นเว็บไซต์ของโรงเรียน , Facebook ของทางโรงเรียน , Line กลุ่ม มีระดับการรับรู้ข่าวสารในระดับมาก

โดยมีผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกด้านมีคะแนนอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๕

สำหรับการประเมินด้านคุณภาพส่วนใหญ่พบว่า

- ด้านขั้นตอนการให้บริการ โอกาสในการเกิดเหตุอันตรายแก่นักเรียนได้หลายกรณี ส่วนใหญ่เกิดจากอุบัติเหตุจากอุปกรณ์การเรียนการสอนที่นักเรียนใช้ในโรงเรียน , อุบัติเหตุยังอาจเกิดจากอาคารสถานที่ อุบัติเหตุอาจเกิดจากพฤติกรรม ความประมาท และอาจเกิดอุบัติเหตุที่ไม่คาดคิดเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยความระมัดระวังและการดูแลครู , ยังไม่เคยเกิดเหตุไฟฟ้าช็อต ไฟไหม้ อุบัติเหตุจากรถยนต์ หรืออุบัติเหตุร้ายแรงเลยแสดงถึงการเอาใจใส่ของโรงเรียน , สำรวจปัญหาและความต้องการของผู้ปกครองโดยให้ทำแบบสอบถามเกี่ยวกับความปลอดภัย เพื่อนำไปจัดทำแผนและปรับปรุง มาตรการเฝ้าระวังและป้องกันเกิดอุบัติเหตุของโรงเรียน , แจ้งข่าวสารเกี่ยวกับความปลอดภัยและมาตรการป้องกันโรคติดต่อในกลุ่มไลน์เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ , มีกิจกรรมฉีดพ่นป้องกันยุง , มีกิจกรรมบ้านของนักเรียน

- ด้านช่องทางการให้บริการ โรงเรียนมีบุคลากรที่ดูแลเฝ้าระวังป้องกัน และแก้ไขปัญหาการเกิดเหตุของโรงเรียน จะเป็น ครูเวร รปภ. และสารวัตรนักเรียนที่ช่วยกันดูแลรักษาความปลอดภัยเพื่อเฝ้าระวังการเกิดเหตุ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยมีบทบาทในการช่วยดูแลรักษาความปลอดภัยภาพรวม โรงเรียนได้ติดต่อให้ผู้ปกครองทำประกันอุบัติเหตุมีราคาประมาณ ๒๐๐ กว่าบาทซึ่งราคาไม่แพงและมีประโยชน์มาก

- ด้านบทบาทครูผู้สอน ครูบทบาทในการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุอันตรายหรือไม่ปลอดภัยที่อาจจะเกิดขึ้นโดยครูจะมีคำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลความปลอดภัยและป้องกันอุบัติเหตุ ครูติดตามดูแลเอาใจใส่นักเรียนดีมากสร้างความประทับใจให้แก่ผู้ปกครองเป็นอย่างมาก ครูติดต่อสื่อสารผู้ปกครองผ่านกลุ่มไลน์หรือโทรศัพท์เพื่อแจ้งให้ผู้ปกครองเกี่ยวกับความปลอดภัยหรือการทำกิจกรรมซึ่งทำให้ผู้ปกครองสบายใจและชื่นชมการทำหน้าที่ของครูเป็นอย่างมาก ครูมีบทบาทในการดูแลปฐมพยาบาลเบื้องต้นในกรณีเกิดอุบัติเหตุหรืออันตราย ในภาพรวม ผู้ปกครองชื่นชมการทำหน้าที่ของครูและทุกคน

- ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวมอยากให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากความปลอดภัยของอาคารสถานที่อย่างสม่ำเสมอ สภาพแวดล้อมไม่มีจุดเสี่ยง โรงเรียนจัดเตรียมถังดับเพลิงเพื่อติดตั้งในบริเวณต่างๆ ภายในโรงเรียน

ปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ปัญหา

๑. ปัญหาอุปกรณ์การเรียน หรืออุปกรณ์ประกอบบางส่วนที่มีสภาพชำรุดทรุดโทรมใช้งานไม่ได้ ผู้ปกครองมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมให้แก่โรงเรียน เพื่อปรับปรุงอุปกรณ์ต่างๆ ให้สมบูรณ์

/๒. ปัญหา...

๒. ปัญหาพื้นที่ห้องน้ำลื่น อยากระบุปรับปรุงเป็นพื้นแบบหยาบ กันลื่น ทำความสะอาดอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีกลิ่นเหม็น

๓. ความวิตกกังวลเกี่ยวกับพื้นทางเดินที่เป็นตะแกรงอาจเป็นอันตราย อยากระบุปรับปรุงตะแกรงเหล็กและทำหลังคา กันแดดกันฝนในบางพื้นที่ เพื่อความปลอดภัยของนักเรียน

๔. ควรระมัดระวังและดูแลความปลอดภัยเกี่ยวกับการจราจรและความปลอดภัยบริเวณโรงเรียนเพื่อความปลอดภัยแก่นักเรียน

๕. แท็งก์น้ำมีกลิ่นตะไคร่น้ำ จึงเสนอให้ปรับปรุงทำความสะอาดของแท็งก์น้ำและความสะอาดของน้ำดื่ม

๖. ผู้ปกครองเสนอให้เทศบาลนครปากเกร็ดสนับสนุนงบประมาณให้โรงเรียนอย่างครบถ้วน เต็มที่จะช่วยให้โรงเรียนสามารถปรับปรุงอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกได้เหมาะสม มีความเสี่ยงอันตรายน้อยลง ผู้ปกครองจึงไว้วางใจโรงเรียนและเทศบาล ทำให้โรงเรียนมีภาพลักษณ์ที่ดี เกิดความพึงพอใจจากการรับบริการในที่สุด

ข้อเสนอแนะของนักวิจัย

- สำรวจปัญหาและความต้องการที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก อาคารสถานที่ และสภาพแวดล้อมโรงเรียนในสังกัด และสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมอย่างเพียงพอเพื่อดูแลและปรับปรุงและซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์ พร้อมต่อการใช้งาน ไม่เสี่ยงต่อการเกิดอันตราย

- ปรับปรุงพื้นที่ห้องน้ำให้เป็นแบบกันลื่น ทำความสะอาดห้องน้ำอย่างสม่ำเสมอ และปรับปรุงซ่อมแซมตะแกรงเหล็กบริเวณทางเดินให้ปลอดภัย ดูแลความปลอดภัยของแท็งก์น้ำและตู้ น้ำดื่มให้ถูกสุขอนามัย จัดทำหลังคาแบบถาวรเพื่อป้องกันแสงแดดและฝนแก่นักเรียน

- รักษาระดับการให้ข้อมูลข่าวสารและพัฒนาการประชาสัมพันธ์ทำความเข้าใจข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนให้แก่ผู้ปกครองดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง โดยประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อบุคคล สื่อมวลชน/สื่อเฉพาะกิจ

มติที่ประชุม

ที่ประชุมรับทราบผลความพึงพอใจของผู้ปกครองในมาตรการเฝ้าระวังและป้องกันการเกิดเหตุของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครปากเกร็ด

อ.ดร.ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง
(ที่ปรึกษาโครงการ)

สรุปความพึงพอใจของงานบริการจำแนกตามงานบริการของเทศบาลใน
๔ เรื่อง มีระดับความพึงพอใจในระดับมากคิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๖

ประเภทงานบริการ	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	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. การให้บริการโครงการส่งเสริมสนับสนุนการค้าเงินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคต้นผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพประจำปีงบประมาณ 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. มาตรการเฝ้าระวังและป้องกัน การเกิดเหตุของโรงเรียนโสตศึกษาเทศบาลนครปากเกร็ด	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)

นายสุทร บุญศิริชูโต
(ปลัดเทศบาล)

ขอให้แต่ละส่วนราชการทบทวนบทบาทการทำงานของแต่ละงานในส่วนที่รับผิดชอบ นำไปพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดประโยชน์ในแต่ละงานบริการ โดยเป็นการถอดบทเรียนจากงานวิจัยนี้ เพื่อนำมาประยุกต์มาใช้ในการทำงานต่อไป

มติที่ประชุม

ที่ประชุมรับทราบผลสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ๔ เรื่อง

ระเบียบวาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ

นายสุทร บุญศิริชูโต
(ประธาน)

มอบฝ่ายเลขานุการดำเนินการจัดทำรายงานผลการศึกษาวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี ๒๕๖๖ เพื่อแจ้งทุกส่วนราชการทราบและพิจารณาปัญหาและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการและนักวิจัย เพื่อหาแนวทางการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการประชาชนและการปฏิบัติงานของส่วนราชการและรวบรวมข้อมูลนำเสนอผู้บริหารทราบผลการศึกษาวิจัยและแนวทางการพัฒนาแก้ไข ต่อไป

มติที่ประชุม

ที่ประชุมรับทราบ

เลิกประชุมเวลา

๑๒.๐๐ น.

(ลงชื่อ)



ผู้จัดรายงานการประชุม

(นางสาวรุ่งนภา กิม่วงสง)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

(ลงชื่อ) ว่าที่ร้อยตรี อลงกรณ์ กลิ่นสุคนธ์

ผู้ตรวจทานรายงานการประชุม

(อลงกรณ์ กลิ่นสุคนธ์)

ผู้อำนวยการกองยุทธศาสตร์และงบประมาณ