

ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

Public Opinions Toward the Quality of Service of Pak Kret City Metropolitan
Municipality, Pak Kret District, Nonthaburi Province

วันชัย บุนนาค¹,เบญญาศิริ งามสะอาด²,ธิตินันท์ เตียเย็น³

Wanchai Boonnark¹, Benyasiri Ngamsaad², Thitinan Tiayen³

นักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยปทุมธานี¹

Student, Master of Public Administration, Pathumthani University, Thailand¹

อาจารย์ประจำคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยปทุมธานี²

Teacher, Political Science, Pathumthani university, Thailand²

Faculty of Political Science, Pathumthani University, Thailand

Corresponding author's e-mail: m.ngamsaad@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด และ2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2540 ประชากรได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 189,192 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ได้จำนวน 399 คน โดยใช้โดยการสุ่มแบบบังเอิญ เครื่องมือเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า 4 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และ F-test และเมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ จึงทำการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด และ 2) ผลการการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่าประชาชนที่มี เพศ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

ไม่แตกต่างกัน จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ขณะที่ประชาชนที่มี สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

คำสำคัญ ความคิดเห็นของประชาชน คุณภาพการให้บริการ เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

Abstract

The objectives of this research were to 1) study the level of public opinion on the service quality of Pak Kret Metropolitan Municipality, and 2) compare public opinions on the service quality of Pak Kret Metropolitan Municipality, Pak Kret District, Nonthaburi Province, classified by personal factors. This study was a quantitative research. The conceptual framework of this research was applied from the concepts of the Office of the Prime Minister on Public Service for the People by Government Agencies, B.E. 2532, and the amended version, B.E. 2540. The population consisted of 189,192 residents living in the Pak Kret Metropolitan Municipality area. The sample size was calculated using Taro Yamané's formula, resulting in a sample of 399 respondents, selected through accidental sampling. The research instrument was a four-point rating scale questionnaire. The statistics used for data analysis included percentage, mean, and standard deviation. The hypotheses were tested using t-test and F-test. When significant differences were found, pairwise comparisons of the mean were conducted using the Least Significant Difference (LSD) method.

The research results revealed that 1) the level of public opinion on the service quality of Pak Kret Metropolitan Municipality, as a whole, was at a high level. When considered each aspect in descending order of mean scores, it was found that one aspect was at the highest level and three aspects were at a high level. The aspect with the highest mean was equality and fairness, followed by service standards aspect, information and disclosure aspect, and facilities and environment aspect, which had the lowest mean score. 2) The results of the comparison of public opinions on the service quality of Pak Kret Metropolitan Municipality, Pak Kret District, Nonthaburi Province, classified by personal factors, revealed that people with different genders and occupations had no significant differences in their opinions on the service quality of Pak Kret Metropolitan Municipality; therefore, the hypothesis was not supported. However, people with different marital status, age, educational level, and average monthly income had significantly different opinions on the service quality of Pak Kret

Metropolitan Municipality at the .05 level of statistical significance, therefore, the hypothesis was supported.

Keywords: Public opinions, Quality of service, Pak Kret City Metropolitan Municipality Nonthaburi Province

บทนำ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยการปกครองที่มีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ เนื่องจากเป็นกลไกการบริหารที่ใกล้ชิดกับประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รัฐบาลจึงได้ดำเนินนโยบายกระจายอำนาจ โดยถ่ายโอนภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการดำรงชีวิตของประชาชนให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถจัดบริการสาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2560 มาตรา 250-254 ได้กำหนดให้ รัฐต้องส่งเสริมการกระจายอำนาจ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจ โครงสร้างพื้นฐาน และระบบสาธารณสุขไปทุกองศา นอกจากนี้ ยังสอดคล้องกับ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งกำหนดภารกิจสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้ 6 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชนและความสงบเรียบร้อย การวางแผนและส่งเสริมเศรษฐกิจ การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

เทศบาลนครปากเกร็ด เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลปากเกร็ด จัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 31 สิงหาคม พ.ศ. 2498 ครอบคลุมพื้นที่ 36.04 ตารางกิโลเมตร บริเวณริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาฝั่งตะวันออกใน 5 ตำบล ต่อมาในปี พ.ศ. 2535 ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลปากเกร็ด และในปี พ.ศ. 2538 ได้เปลี่ยนเป็นเทศบาลเมืองปากเกร็ด ก่อนจะยกฐานะเป็นเทศบาลนครปากเกร็ดตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 117 ตอนที่ 10 ก ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2543 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 20 เมษายน พ.ศ. 2543 ปัจจุบันเทศบาลนครปากเกร็ดมีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชน (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2568)

การให้บริการสาธารณะที่มีคุณภาพเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยจึงดำเนินการศึกษาประเด็นดังกล่าว เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน และก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ตามแนวคิดของ Creswell and Creswell (2018) โดยใช้กรอบแนวคิดตามหลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน 8 ประการ ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2532 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2540 เป็นแนวทางในการศึกษา ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนการดำเนินการวิจัยอย่างเป็นระบบ ดังต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยครอบคลุมประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล แนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยมีสมมติฐานการวิจัย ดังนี้ 1) ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยใช้วิธีการสำรวจ (Survey) เป็นหลัก ผ่านแบบสอบถามที่จัดทำขึ้นสำหรับการวิจัยครั้งนี้ พร้อมทั้งสังเกตลักษณะการตอบแบบสอบถามของประชาชน เพื่อช่วยให้เข้าใจบริบททางสังคมและสภาพแวดล้อมที่อาจมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามได้อย่างเหมาะสม

ขั้นตอนที่ 3 ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 189,192 คน (ข้อมูลจากทะเบียนราษฎรของเทศบาลนครปากเกร็ด ณ วันที่ 10 เมษายน 2568) ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโรยามาเน (Taro Yamane) ซึ่งได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 399 คน เพื่อให้ข้อมูลที่ได้มีความเพียงพอและเหมาะสมต่อการวิเคราะห์ทางสถิติ จากนั้นจึงดำเนินการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

ขั้นตอนที่ 4 เครื่องมือวิจัยและคุณภาพเครื่องมือใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 4 ระดับ ครอบคลุมข้อมูลทั่วไป และความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ครอบคลุมทั้ง 4 ด้านได้แก่ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผย ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม แบบสอบถามผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน ข้อคำถามได้ค่า IOC = 0.67-1.00 และความเชื่อมั่นต่อหน่วยงาน โดยผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาและมีค่าความเชื่อมั่น (Cronbach's Alpha) (1951) เท่ากับ 0.91 อยู่ในระดับดีมาก

ขั้นตอนที่ 5 การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามแก่กลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองและอธิบายวัตถุประสงค์การวิจัย พร้อมทั้งเก็บรวบรวมแบบสอบถามคืน ตรวจสอบความครบถ้วน และคัดกรองข้อมูลก่อนนำเข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์

ขั้นตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสถิติ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) และสถิติอ้างอิง ได้แก่ Independent Samples t-test และ One-way ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ขั้นตอนที่ 7 ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการศึกษา แล้วนำผลการวิจัยมาสังเคราะห์และอภิปรายผลโดยเชื่อมโยงกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่ออธิบายความหมายและความสำคัญของผลการศึกษาอย่างเป็นระบบ จากนั้นจึงจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายและแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ทั้งนี้ ผลการวิจัยจะถูกนำเสนอในรูปแบบรายงานวิชาการ และพัฒนาเป็นบทความวิจัยเพื่อเผยแพร่ต่อไป

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี” สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.23$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 3.28$) รองลงมาคือ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ($\bar{X} = 3.23$) ด้านข้อมูลข่าวสาร และการเปิดเผย ($\bar{X} = 3.22$) และ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ($\bar{X} = 3.21$) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 วิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน n=399

ด้าน	การปฏิบัติ	\bar{x}	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1	ด้านมาตรฐานการให้บริการ	3.23	.32	ระดับมาก	2
2	ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย	3.22	.33	ระดับมาก	3
3	ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรม	3.28	.29	ระดับมากที่สุด	1
4	ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม	3.21	.41	ระดับมาก	4
ภาพรวม		3.23	.30	ระดับมาก	

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประชาชนที่มี เพศ และ อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = .63$; Sig. = .52 และ $F = 1.95$; Sig. = .08 ตามลำดับ) จึง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ขณะที่ประชาชนที่มี สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($F = 2.53$; Sig. = .05, $F = 4.84$; Sig. = .00, $F = 9.45$; Sig. = .00 และ $F = 3.42$; Sig. = .01 ตามลำดับ) จึง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี สามารถนำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยได้ดังนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าการให้บริการสาธารณะของเทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของ สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) และ ทรงกลด บ่อเกิด (2561) ซึ่งพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเทศบาลนครปากเกร็ดมีการบริหารจัดการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถและให้บริการด้วยความกระตือรือร้น รวมทั้งมีสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เหมาะสม ส่งผลให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในระดับมาก

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ที่ 2 ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ประชาชนที่มี เพศ และ อาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติตามลำดับ) จึง ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ขณะที่ประชาชนที่มี สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา

และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ จึง เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี เพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าเพศไม่ได้เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร ป่วนปิ่น (2561) และ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และ ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564) ที่พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการให้บริการของเทศบาลเป็นบริการสาธารณะที่ประชาชนทุกเพศสามารถเข้าถึงได้อย่างเท่าเทียมกัน จึงทำให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันตามเพศ

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงให้เห็นว่าอายุเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร ป่วนปิ่น (2561) ที่พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และ ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564) ที่พบว่าไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีอายุมากมีประสบการณ์ในการติดต่อรับบริการจากหน่วยงานท้องถิ่นมากกว่า จึงมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการสูงกว่ากลุ่มอายุน้อย

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี สถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าสถานภาพสมรสเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความคิดเห็นของประชาชน ผลการศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร ป่วนปิ่น (2561) และ อภิรมย์ สีดาคำ, นพดณ ปัญญาวิรัตน์ และ วินิจ ฝาเจริญ (2565) ที่พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคคลที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีบทบาทและภาระหน้าที่ทางสังคมแตกต่างกัน จึงมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกันด้วย

ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ สอดคล้องกับการศึกษาของ ศศิธร ป่วนปิ่น (2561) แต่ขัดแย้งกับการศึกษาของ สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ และ ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์ (2564) ที่พบว่าไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความรู้ ความเข้าใจ และความคาดหวังต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐแตกต่างกัน

อาชีพ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งขัดแย้งกับการศึกษาของ ศศิธร ป่วนปิ่น (2561) และ อภิรมย์ สีดาคำ, นพดณ ปัญญาวิรัตน์ และวินิจ ฝาเจริญ (2565) ที่พบว่าแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจ

เนื่องจากเทศบาลมีการให้บริการตามขั้นตอนและมาตรฐานเดียวกัน ทำให้ประชาชนทุกอาชีพได้รับการ
ในลักษณะใกล้เคียงกัน

ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้อง
กับการศึกษาของ อภิรมย์ สีตาคำ, นพดณ ปัญญาวิรัตน์ และ วินิจ ฝาเจริญ (2565) และ ศศิธร ป่วนปิ่น
(2561) ที่พบว่าประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก
ประชาชนที่มีรายได้สูงมักมีโอกาสใช้บริการของเทศบาลมากกว่า จึงมีความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการ
แตกต่างจากกลุ่มที่มีรายได้น้อย

สรุป

การวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด
อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ
ให้บริการ และเปรียบเทียบความคิดเห็นจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมประชาชน
มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก โดยด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
รองลงมาคือด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย และด้านสถานที่และ
สภาพแวดล้อมตามลำดับ นอกจากนี้ ผลการเปรียบเทียบตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า เพศและอาชีพไม่ส่งผลให้
ความคิดเห็นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ขณะที่สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา และรายได้
เฉลี่ยต่อเดือน ส่งผลให้ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าเทศบาลนครปากเกร็ดมีการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของ
ประชาชนได้ในระดับที่ดี และผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
สาธารณะให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ควรพัฒนามาตรฐานการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่รวดเร็ว โปร่งใส และ
เป็นธรรม เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจของประชาชน และสร้างความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของเทศบาล
นครปากเกร็ดให้มากยิ่งขึ้น

2. ควรปรับปรุงการสื่อสารข้อมูลข่าวสารและช่องทางการประชาสัมพันธ์ ให้เข้าถึงประชาชนทุกกลุ่ม
โดยเฉพาะประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ที่แตกต่างกัน เพื่อให้ประชาชนสามารถรับรู้ข้อมูล
บริการและขั้นตอนการติดต่อราชการได้อย่างทั่วถึงและชัดเจน

3. ควรพัฒนาศักยภาพบุคลากรและระบบการให้บริการสาธารณะ ทั้งด้านทักษะการให้บริการ การใช้
เทคโนโลยี และการอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มี
ประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรขยายขอบเขตการศึกษาไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เช่น เทศบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบลในจังหวัดหรือภูมิภาคอื่น เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ และนำผลการศึกษามาวิเคราะห์แนวโน้มการพัฒนาการให้บริการสาธารณะในระดับท้องถิ่นให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

2. ควรใช้วิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) โดยเพิ่มการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มร่วมกับการเก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ลึกซึ้งและสามารถอธิบายความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐได้อย่างรอบด้านมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ทรงกลด บ่อเกิด. (2561). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่งอำเภอมือง จังหวัดกาญจนบุรี* (การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

เทศบาลนครปากเกร็ด (2568). *ข้อมูลทั่วไป*. สืบค้น 17 เมษายน 2568. จาก <https://www.pakkretcity.go.th/>.

ศศิธร ป่วนปั้น. (2561). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพลูตาหลวง อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุธรรม เลิศพงษ์ประเสริฐ, และ ธนชาติ ประทุมสวัสดิ์. (2564). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2563). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560*. วารสารอินทนิลทักษิณ มหาวิทยาลัยทักษิณ.

อภิรมย์ สีตาคำ นพดณ ปัญญาวิรัตน์ และวินิจ ผาเจริญ. (2565). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองแม่เหียะ อำเภอมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่*. วารสารสันติสุขปริทรรศน์ปีที่ 3 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2565).