

ความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอใบอนุญาต
ใช้สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี*

Clients' Satisfaction on Permit Application for Harmful to
Health Facility in Pak Kret Municipality, Nonthaburi Province

รศ.สิริกร กาญจนสุนทร**

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง***

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอใบอนุญาตใช้สถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลการมาใช้บริการและการรับข่าวสารการให้บริการ กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ ผู้รับบริการ จำนวน 182 คน เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และสัมภาษณ์เชิงลึกผู้รับบริการจำนวน 10 คน ด้วยแบบสัมภาษณ์อย่างมีโครงสร้าง ผลการวิจัยพบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.65$) มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านคุณภาพของงานบริการระดับมาก ($\bar{X} = 4.06, 4.05$ และ 3.80) ขณะที่ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$ และ 2.73) ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัย จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และระยะเวลาที่ใช้บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 นอกจากนี้ผู้รับบริการที่รับข่าวสารผ่านสื่อบุคคลต่างกันยังมีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยข้างต้น คือ เทศบาลนครปากเกร็ดควรปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการให้เป็นระบบและไม่ซับซ้อน ควรมีเอกสารที่ระบุหลักเกณฑ์การให้บริการอย่างชัดเจน และชี้แจงให้ผู้รับบริการได้ทราบขั้นตอนดังกล่าวและสามารถตรวจสอบผลการขอใบอนุญาตได้ รวมทั้งควรปรับปรุงแบบการประชาสัมพันธ์โดยใช้สื่อที่หลากหลายและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ในทุกพื้นที่ที่ให้บริการ

คำสำคัญ: ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เทศบาลนครปากเกร็ด

* บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยเรื่อง "การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2554" ที่ได้รับการสนับสนุนจากเทศบาลนครปากเกร็ด

** รองศาสตราจารย์ ภาควิชาภูมิศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

*** อาจารย์ประจำสาขาพัฒนาสังคม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

Abstract

This research aimed to investigate the level of satisfaction and to compare the level of satisfaction of clients applying for the permit to operate harmful to health facility in Pak Kret Municipality as classified by personal factors, service factors, and acquisition of information for such service. Samples consisted of 182 clients whose data were collected through the questionnaire as well as the in-depth interview of ten clients with an interview guideline. The result of this research indicated that most of the clients had moderate level of satisfaction on the services in general ($\bar{X} = 3.65$). Their high level of satisfaction were mainly on the service officials, service processing, and service quality ($\bar{X} = 4.06, 4.05, \text{ and } 3.80$), whereas satisfaction with facilities and public relations were at the moderate level ($\bar{X} = 3.61 \text{ and } 2.73$). Hypothesis testing revealed significantly different satisfaction among the clients, applying for harmful to health facility permit at Pak Kret Municipality, who had different residence, frequencies in using the service, and period of service ($p \leq 0.001$), and those with different acquisition of information through various persons ($p \leq 0.05$).

This research thus recommended that Pak Kret Municipality should improve their service procedure into a systematic and simple one. The clients should be informed of and provided with clear service procedure documents. They should also be able to monitor their permit application as desired. Finally, the municipality should improve their public relations campaign in various media to reach all target groups in their service areas.

Keyword: Satisfaction of clients, Harmful to health facility, Pak Kret Municipality

บทนำ

ในพื้นที่เขตเมืองที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจมักจะประสบปัญหาเกี่ยวกับกิจการบางประเภทที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพของประชาชนได้ จึงจำเป็นที่เทศบาลอันเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเมืองต้องมีการกำกับดูแลกิจการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการสาธารณสุข เทศบาลนครปากเกร็ด ซึ่งเป็น 1 ในเทศบาลนครทั้ง 27 แห่งของประเทศไทย จึงได้ออกเทศบัญญัติ เรื่องกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ. 2549 เพื่อเป็นการควบคุมและป้องกันปัญหาดังกล่าวที่อาจจะเกิดขึ้น โดยเทศบัญญัตินี้ได้กำหนดว่า กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ หมายถึง กิจการที่มีกระบวนการผลิตหรือกรรมวิธีการผลิต กิจการเกี่ยวกับการเลี้ยงสัตว์ หรือกิจการเกี่ยวกับการบริการ ที่ก่อให้เกิดมลพิษหรือสิ่งที่ทำให้เกิดโรค ซึ่งจะมีผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของประชาชนที่อยู่ในบริเวณข้างเคียงนั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องมลพิษทางอากาศ ทางน้ำ ทางดิน ทางเสียง แสง ความร้อน ความสั่นสะเทือน รังสี ฝุ่นละออง เขม่า

ถ้า เป็นต้น ทั้งนี้ ผู้ประสงค์ประกอบกิจการดังกล่าวในลักษณะที่เป็นการค้า ต้องยื่นขอรับใบอนุญาตตามแบบพร้อมหลักฐานต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น¹

หลักเกณฑ์และเงื่อนไขทั่วไปสำหรับผู้ดำเนินกิจการจะต้องปฏิบัติเกี่ยวกับ 1) การดูแลสภาพหรือสุขลักษณะของสถานที่ที่ใช้ดำเนินกิจการซึ่งหมายถึงสภาวะการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมของสถานประกอบการทั้งด้านที่ตั้งโครงสร้างอาคารระบบการระบายอากาศแสงระบบการกำจัดขยะน้ำเสียห้องน้ำห้องส้วม เป็นต้นและ 2) มาตรการป้องกันอันตรายต่อสุขภาพหมายถึงระบบการป้องกันอุบัติเหตุระบบการกำจัดมลพิษระบบการป้องกันการปนเปื้อนในผลิตภัณฑ์อาหารและอื่นๆซึ่งถ้าไม่มีระบบดังกล่าวจะเป็นอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานชุมชนข้างเคียงและประชาชนทั่วไป (ศุภมล ศรีสุขวัฒนา, 2542)

ขั้นตอนของการขอรับใบอนุญาตของกิจการที่เกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม น้ำดื่ม ผู้ประกอบการต้องแจ้งต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่นตามแบบที่กำหนด เจ้าพนักงานท้องถิ่นออกใบรับและตรวจสอบคำขอ จากนั้นเจ้าพนักงานท้องถิ่นออกหนังสือรับรองการแจ้งภายใน 7 วันทำการ นับแต่วันที่ปฏิบัติถูกต้องหรือ นับแต่วันที่แจ้งส่วนขั้นตอนการขอรับใบอนุญาตของกิจการที่ไม่เกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม น้ำดื่ม ผู้ประกอบการต้องยื่นคำขอพร้อมหลักฐาน เจ้าพนักงานท้องถิ่นพิจารณาคำขอ เจ้าพนักงานท้องถิ่นมอบให้เจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบสถานประกอบการ และเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นออกใบอนุญาต

ผู้ได้รับอนุญาตต้องมารับใบอนุญาต พร้อมกับชำระค่าธรรมเนียม ตามอัตราท้ายเทศบัญญัตินี้ ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้งการอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น หากมิได้มารับหรือชำระค่าธรรมเนียมภายในระยะเวลาที่กำหนด ถือว่าสละสิทธิ์ ส่วนการขอต่ออายุใบอนุญาต จะต้องยื่นคำขอต่อเจ้าพนักงานท้องถิ่น ก่อนใบอนุญาตสิ้นอายุ โดยผู้รับอนุญาตต้องแสดงใบอนุญาตไว้โดยเปิดเผยและเห็นได้ง่าย ณ สถานที่ประกอบกิจการตลอดเวลาที่ประกอบกิจการ (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2549)

ทั้งนี้ จากการที่เทศบาลนครปากเกร็ดได้นำแนวทางการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management:RBM)โดยยึดประชาชนเป็นหลัก มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการให้บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เป้าหมายคือสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนต่อการให้บริการ โดยคำนึงถึงฐานคิดที่ว่า “ความรู้สึกที่ดีและความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการเกิดจากการได้รับการสนองตอบต่อความต้องการที่ดี รวดเร็ว ตรงต่อปัญหา” โดยเทศบาลฯ จะต้องตระหนักและให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด และให้เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6(7) และมาตรา 9(3) นั้น (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2553ก และ 2553ข)

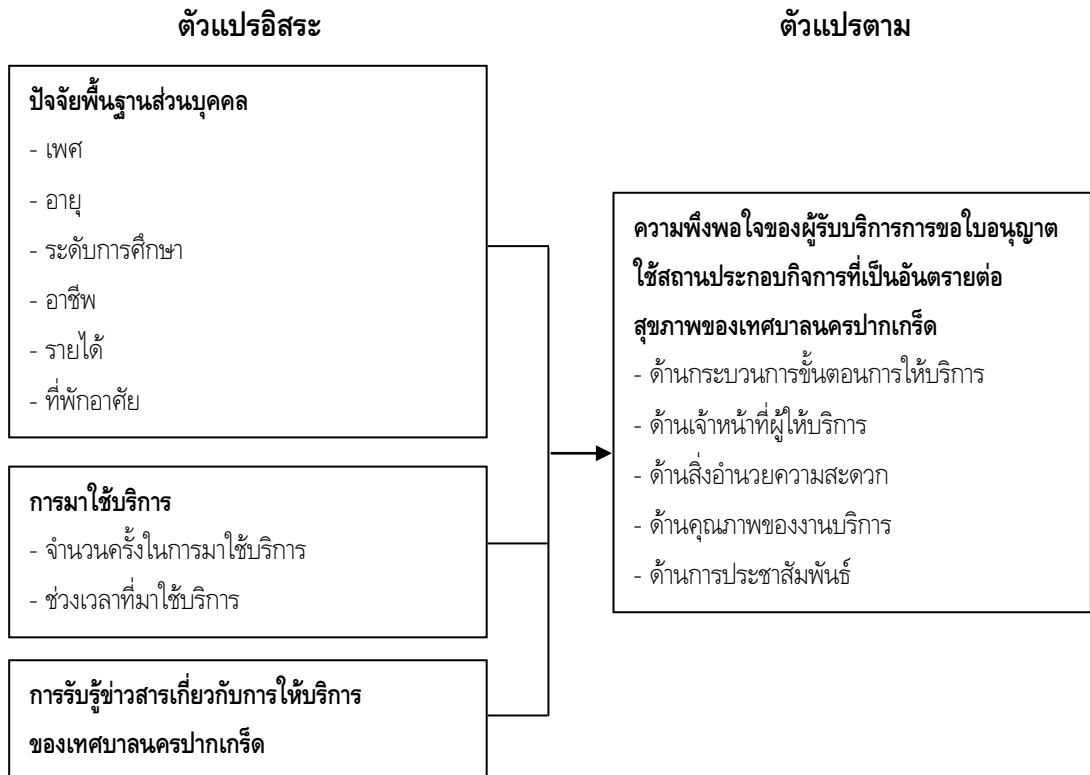
¹ เทศบัญญัติดังกล่าว กำหนดให้กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพที่ต้องมีการควบคุมในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด ได้แก่ กิจการเกี่ยวกับ 1) การเลี้ยงสัตว์ 2) สัตว์และผลิตภัณฑ์ 3) อาหาร เครื่องดื่ม น้ำดื่ม 4) เวชภัณฑ์ อุปกรณ์การแพทย์ เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์ชำระล้าง 5) การเกษตร 6) โลหะหรือแร่ 7) ยานยนต์ เครื่องจักรหรือเครื่องกล 8) ไม้ 9) การบริการ และ 10) กิจการอื่นๆ ที่กำหนด

เพื่อให้การปรับปรุงและพัฒนาให้การดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดเกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพบรรลุตามเป้าหมายดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอใบอนุญาตใช้สถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยกำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านคุณภาพของงานบริการ และ 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนมีนาคม-กันยายน 2554

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอใบอนุญาตใช้สถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลนครปากเกร็ด
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอใบอนุญาตใช้สถานประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล การมาใช้บริการและการรับรู้ข่าวสารการให้บริการ

กรอบแนวคิดในการวิจัย



วิธีการวิจัย

1. การวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (อ้างอิงข้อมูลผู้เข้ารับบริการการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลนครปากเกร็ดระหว่างเดือนมกราคม - กันยายน 2553) จำนวน 331 คน ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544: 127) ได้จำนวนตัวอย่าง 182 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญเก็บข้อมูลจนครบตามจำนวนตัวอย่างที่ต้องการศึกษา

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ได้แก่ ตัวแทนผู้เข้ารับบริการการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพจำนวน 10 คน

เครื่องมือการวิจัย

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ บัณฑิตพื้นฐานส่วนบุคคลการมาใช้บริการการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ดความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้านรวมทั้งปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด

2. แบบสัมภาษณ์โดยใช้แนวทางการสัมภาษณ์ใช้สัมภาษณ์เชิงลึกในประเด็นที่เกี่ยวกับการบริการของเทศบาล

3. การสังเกตแบบไม่มีส่วนร่วมผู้วิจัยลงศึกษาในพื้นที่เพื่อสังเกตการดำเนินงานและบริบทของการให้บริการในแต่ละด้าน

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับผู้เข้ารับบริการการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลนครนนทบุรีจำนวน 30 คนจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจในภาพรวม .9654 ค่าความเชื่อมั่นของความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ .9245 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .9617 ด้านสิ่งแวดล้อมความสะอาด.9033ด้านคุณภาพการบริการ .9350 และด้านการประชาสัมพันธ์ .7919

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติสำหรับการทดสอบหาความแตกต่างของความพึงพอใจ ใช้สถิติค่า t-test ค่า F-test โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffé โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05

2. การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เนื้อหาสรุปประเด็นและอธิบายผลการศึกษแบบเชิงพรรณนา

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

1. ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

กลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลนครปากเกร็ดส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 59.9) อายุระหว่าง 40-59 ปี (ร้อยละ 53.3) สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่าและมีมัธยมศึกษาตอนปลาย (ร้อยละ 31.9 และ 29.1) ซึ่งข้อมูลมีความสอดคล้องกันเพราะกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเจ้าของกิจการที่อยู่ในวัยทำงานมีอายุค่อนข้างมากที่จำเป็นต้องมีระดับการศึกษาพอสมควรในการควบคุมดูแลกิจการต่างๆที่มีความหลากหลายประเภทแตกต่างกันไป

สำหรับประเภทผู้รับบริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการรายเก่า (ร้อยละ 85.7) มีผู้ประกอบการรายใหม่จำนวนไม่มากนัก (ร้อยละ 14.3) โดยผู้ประกอบการรายเก่านั้นส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบกิจการที่เกี่ยวกับการบริการ² (ร้อยละ 26.9) กิจการเกี่ยวกับยานยนต์เครื่องจักรหรือเครื่องกล (ร้อยละ 22.4) และกิจการห้องเช่า/อพาร์ทเมนท์ (ร้อยละ 16.7) สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมของพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ดซึ่งเป็นพื้นที่เมืองที่มีความเจริญก้าวหน้าทางเศรษฐกิจสูงมากมีความต้องการธุรกิจด้านการบริการยานยนต์และที่พักอาศัยขนาดเล็กที่มีราคาไม่แพงเป็นจำนวนมากเช่นเดียวกับผู้ประกอบการรายใหม่ที่ประกอบกิจการเกี่ยวกับการบริการมากที่สุด (ร้อยละ 84.6) อันสอดคล้องกับวิถีชีวิตของคนในสังคมเมือง

รายได้ของผู้มารับบริการนั้นส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 41,269 บาทต่อเดือนโดยส่วนใหญ่มีรายได้ระหว่าง 20,000-39,999 บาทต่อเดือนซึ่งนับว่าเป็นรายได้ที่ไม่สูงมากนักเนื่องจากผู้รับบริการประกอบกิจการที่ต้องมีค่าใช้จ่ายสูงทั้งในส่วนของต้นทุนค่าจ้างและค่าใช้จ่ายอื่นๆและเมื่อพิจารณาจากรายได้ต่ำสุด (4,000 บาทต่อเดือน) และรายได้สูงสุด (800,000 บาทต่อเดือน) ของกลุ่มตัวอย่างแล้วจะพบว่ามี ความแตกต่างกันสูงมาก

ในส่วนของที่พักอาศัยนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลปากเกร็ดมากที่สุด (ร้อยละ 42.3) รองลงมาคือตำบลบางพูด (ร้อยละ 22.0) และตำบลบางตลาด (ร้อยละ 13.2) ซึ่งเป็นพื้นที่ที่มีประชากรอาศัยอยู่มากที่สุดในพื้นที่เทศบาลนครปากเกร็ด

² กิจการที่เกี่ยวกับการบริการ ได้แก่ 1) กิจการสปาเพื่อสุขภาพ 2) กิจการอาบน้ำ อบ นวด 3) กิจการสถานที่อาบน้ำ อบไอน้ำ อบสมุนไพร 4) กิจการโรงแรม 5) กิจการห้องพัก อาคารชุดให้เช่า ห้องเช่า ห้องแบ่งเช่า 6) กิจการโรงแรมหรู 7) การจัดให้มีการแสดงดนตรี เต้นรำ รำวง ร้องแจ๊ส ดิสโก้เทค คาราโอเกะ หรือการแสดงอื่นๆ 8) กิจการสระว่ายน้ำ 9) การจัดให้มีการเล่นสเก็ต โดยมีแสงหรือเสียงประกอบ 10) กิจการเสริมสวยหรือแต่งผม 11) กิจการให้บริการควบคุมน้ำหนัก โดยวิธีการควบคุมทางโภชนาการ ให้อาหารที่มีวัตถุประสงค์พิเศษ การบริหารร่างกาย หรือวิธีอื่นใด 12) กิจการสวนสนุก ตู้เกม 13) กิจการสนามกอล์ฟ หรือสถานฝึกซ้อมกอล์ฟ 14) กิจการห้องปฏิบัติการทางการแพทย์ การสาธารณสุข วิทยาศาสตร์ และสิ่งแวดล้อม และ 15) การสัก ผิวน้ำ การเจาะหูหรือเจาะอวัยวะอื่น (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2549)

2. การมาใช้บริการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการฯ มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการ 1-4 ครั้งมากที่สุด (ร้อยละ 47.3) รองลงมาได้แก่มาใช้บริการ 5-8 ครั้ง (ร้อยละ 28.6) และ 9 ครั้งขึ้นไป (ร้อยละ 24.2) ซึ่งไม่สอดคล้องกับประเภทของผู้รับบริการที่ส่วนใหญ่เป็นรายเก่าถึงร้อยละ 81.7 ที่ควรจะมาใช้บริการต่ออายุใบอนุญาตปีละครั้งจึงสันนิษฐานได้ว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนหนึ่งอาจลืมต่ออายุใบอนุญาตหรือมีการต่ออายุใบอนุญาตไม่สม่ำเสมอเท่าที่ควรซึ่งเป็นประเด็นที่ควรพิจารณารายละเอียดเพื่อกระตุ้นให้ผู้ประกอบการมีความเข้าใจกฎระเบียบและดำเนินการให้ถูกต้องต่อไป

สำหรับระยะเวลาการใช้บริการกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการใช้บริการ 15-29 นาที (ร้อยละ 48.4) ซึ่งเป็นระดับปานกลางแต่หากพิจารณาพร้อมกับผู้ที่ระยะเวลาในการใช้บริการ 30 นาทีขึ้นไป (ร้อยละ 31.3) ด้วยแล้วจะมีจำนวนถึงร้อยละ 79.7 ซึ่งแสดงว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ต้องใช้เวลาในการดำเนินงานต่างๆค่อนข้างมากและอาจมีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านต่างๆ ได้เพราะกลุ่มตัวอย่างย่อมไม่ต้องการเสียเวลานาน

ในส่วนของขั้นตอนการใช้บริการของแต่ละกิจการนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการอื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวกับอาหาร เครื่องดื่ม น้ำดื่ม (รายเก่า) (ร้อยละ 83.6) โดยอยู่ในขั้นตอนที่เจ้าหน้าที่งานห้องยื่นออกใบอนุญาต (ร้อยละ 89.5) ซึ่งเป็นส่วนของขั้นตอนสุดท้ายในขั้นตอนการให้บริการแสดงว่าเทศบาลนครปากเกร็ดสามารถดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ มีบางส่วนที่อยู่ในขั้นตอนที่ผู้ประกอบการยื่นคำขอพร้อมหลักฐาน และเจ้าหน้าที่ห้องยื่นพิจารณาคำขอ (ร้อยละ 5.9 และ 4.6)

3. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

ในบรรดาสื่อประเภทต่างๆ นั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคลมากที่สุด (ร้อยละ 55.5) รองลงมาได้แก่สื่อเฉพาะกิจ (ร้อยละ 33.5) และสื่อมวลชน (ร้อยละ 6.1)

ในส่วนของสื่อบุคคลนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เทศบาลมากที่สุด (ร้อยละ 37.4) ซึ่งเป็นผู้ที่รับผิดชอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการฯ โดยตรงจึงเป็นผู้ที่สามารถให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อการประกอบกิจการได้อย่างถูกต้องชัดเจนและมีความน่าเชื่อถือมากที่สุดรองลงมาได้แก่ครอบครัว/ญาติ (ร้อยละ 9.3) และเพื่อน (ร้อยละ 8.8) ซึ่งน่าจะเป็นผู้ที่ร่วมดำเนินกิจการในลักษณะเดียวกันและบอกเล่าหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกันและกันอย่างไรก็ตามข้อมูลข่าวสารจากคนกลุ่มหลังนี้อาจมีความถูกต้องหรือครบถ้วนน้อยกว่าข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เทศบาล

สื่อเฉพาะกิจนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้รับข่าวสารจากเอกสารจากเทศบาล (ใบเตือน) มากที่สุด (ร้อยละ 26.4) ซึ่งเป็นการแจ้งไปยังเจ้าของกิจการโดยตรงเพื่อให้มาดำเนินการอนุญาตหรือต่ออายุฯ จึงนับเป็นสื่อเชิงรุกที่เฉพาะเจาะจงตัวบุคคลหรือกิจการที่มีประสิทธิภาพมากที่สุดในส่วนของสื่อเฉพาะกิจอื่นๆ เช่นเว็บไซต์แผ่นพับป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์หรือการจัดกิจกรรมและรถประชาสัมพันธ์ของเทศบาลมีกลุ่มตัวอย่างเคยได้รับข่าวสารค่อนข้างน้อย (ร้อยละ 3.8, 1.1, 1.1, 0.5 และ 0.5 ตามลำดับ)

ในส่วนของสื่อมวลชนนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยได้รับข่าวสารจากอินเทอร์เน็ตมากที่สุด (ร้อยละ 3.8) รองลงมาได้แก่โทรทัศน์และวารสาร (ร้อยละ 1.1 เท่ากัน) แสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนมีจำนวนน้อยมากเนื่องจากสื่อมวลชนต่างๆต้องใช้งบประมาณในการผลิตและเผยแพร่ที่สูงมากและกลุ่มตัวอย่างยังมีข้อจำกัดในการเข้าถึงสื่อมวลชนประเภทต่างๆ ด้วย

สำหรับระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการฯ นั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการรับรู้ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 0.67$) โดยประเด็นที่มีระดับการรับรู้มากเป็นเรื่องเกี่ยวกับการเตรียมเอกสารและหลักฐานขั้นตอนการขอใบอนุญาตรวมทั้งการแสดงใบอนุญาต โดยเปิดเผยการปฏิบัติตามเงื่อนไขเกี่ยวกับสัญลักษณ์ที่กำหนดไว้ในเทศบาลและการชำระค่าธรรมเนียม ซึ่งส่วนใหญ่เป็นขั้นตอนพื้นฐานทั่วไปที่กลุ่มตัวอย่างต้องรับทราบและดำเนินการในการมาใช้บริการแต่ละครั้ง ในขณะที่ประเด็นที่มีระดับการรับรู้ปานกลางจะเป็นเรื่องที่ไม่ได้ปฏิบัติหรือดำเนินการบ่อยครั้งหรือเป็นรายละเอียดปลีกย่อยที่ต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ อย่างละเอียด อาทิ ปัญหากรณีใบอนุญาตสูญหายถูกทำลายหรือชำรุดระยะเวลาขอใบแทนใบอนุญาตและปัญหาการถูกพักหรือเพิกถอนการใช้ใบอนุญาตเป็นต้นซึ่งเป็นเรื่องที่เจ้าหน้าที่เทศบาลควรต้องชี้แจงรายละเอียดแก่ผู้ประกอบการให้รับทราบข้อมูลอย่างถูกต้อง

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.65$) ดังตารางที่ 1 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ของเทศบาลนครปากเกร็ด

(n=182)

ความพึงพอใจด้านต่างๆ	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.05	1.072	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.06	1.048	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.61	0.841	ปานกลาง
4. ด้านคุณภาพของงานบริการ	3.80	0.738	มาก
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	2.73	1,010	ปานกลาง
6. ภาพรวมความพึงพอใจ	3.65	0.942	ปานกลาง

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) โดยมีความพึงพอใจระดับมากในทุกประเด็น และมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นเจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาดสุภาพและเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.32$) และจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการของเทศบาลโดยระบุว่าเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีหรือสามารถสอบถามกับเจ้าหน้าที่ได้

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครปากเกร็ดเป็นผู้ที่มีบุคลิกภาพและคุณลักษณะที่เหมาะสมกับงานบริการมีจิตใจที่พร้อมให้บริการ (service mind) แก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดีทั้งในด้านการแต่งกายการพูดจาอย่างสุภาพการให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่มีเจ้าหน้าที่อยู่ประจำและให้บริการในเวลาที่เหมาะสมมีความซื่อสัตย์สุจริตและให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนเป็นต้นซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดีที่ควรจรรักษาให้คงอยู่ต่อไปและพัฒนาให้มีมาตรฐานที่ดียิ่งขึ้น เพราะการพัฒนาเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติเช่นนี้ไม่ใช่เรื่องง่ายต้องอาศัยการฝึกฝนและระยะเวลาการทำงานที่ต่อเนื่องซึ่งจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและพึงพอใจในงานด้านอื่นๆตามมามีด้วย

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$) โดยมีความพึงพอใจระดับมากในทุกประเด็น และมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นการดำเนินการขอใบอนุญาตตามเทศบัญญัติมีระเบียบขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสม ($\bar{X} = 4.15$) ซึ่งจากผลการวิจัยเชิงคุณภาพพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการของเทศบาลโดยระบุว่า การให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วดีไม่มีปัญหาอะไรผู้รับบริการส่วนหนึ่งยังได้แสดงความเข้าใจและยอมรับต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการว่าเป็นไปตามกระบวนการขั้นตอนหรือระเบียบการที่เทศบาลกำหนด

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเทศบาลสามารถดำเนินงานขั้นตอนการให้บริการต่างๆ ได้อย่างเหมาะสมทั้งในด้านการดำเนินงานที่มีระเบียบขั้นตอนและระยะเวลาที่เหมาะสมการให้บริการตามลำดับความสะดวกและรวดเร็วไม่ซับซ้อนหรือยุ่งยาก

ด้านคุณภาพของงานบริการ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับมาก ($\bar{X} = 3.80$) โดยมีความพึงพอใจระดับมากในทุกประเด็น ทั้งในเรื่องความรวดเร็วและการตอบสนองในการให้บริการมีระบบมีความชัดเจนถูกต้องรวมทั้งการมีเจ้าหน้าที่และสถานที่เพียงพอต่อการให้บริการ และมีความพึงพอใจสูงที่สุดในประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$) ซึ่งจากผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ผู้รับบริการส่วนหนึ่งมีความพึงพอใจด้านคุณภาพของงานบริการของเทศบาลโดยเฉพาะในเรื่องการส่งเอกสารใบแจ้งเตือนกำหนดชำระค่าธรรมเนียมล่วงหน้าผู้รับบริการบางคนเห็นว่าขึ้นอยู่กับความใส่ใจของตัวผู้ประกอบการเอง

อย่างไรก็ตามผลการสัมภาษณ์เชิงลึกพบว่า ผู้รับบริการบางส่วนไม่ได้รับใบแจ้งเตือนกำหนดชำระค่าธรรมเนียมล่วงหน้าทำให้ไม่พึงพอใจในบริการด้านนี้หรือบางคนได้รับเอกสารล่วงหน้าก่อนชำระค่าชำระค่าธรรมเนียมล่วงหน้าทำให้ไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของงานบริการคือการไม่ทราบหลักเกณฑ์ของการกำหนดค่าธรรมเนียมต่างๆ ทั้งในเรื่องของการเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มขึ้นความเป็นธรรมในการชำระค่าธรรมเนียมการไม่มีเอกสารชี้แจงหรือการที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถชี้แจงรายละเอียดของการชำระค่าธรรมเนียมให้ทราบได้อย่างชัดเจนทั้งนี้ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะให้เทศบาลคิดค่าธรรมเนียมตามจำนวนห้องที่มีคือมีห้องให้เช่าน้อยก็เสียค่าธรรมเนียมน้อยไม่ใช่เสียเท่ากับคนที่มีห้องให้เช่าเยอะๆ เท่ากันหมดและอยากให้มีการลดค่าธรรมเนียมให้ถูกลงด้วยรวมทั้งต้องการให้เทศบาลส่งเจ้าหน้าที่ตรวจสอบสถานประกอบการที่ไม่ได้ขอใบอนุญาตประกอบกิจการต่างๆ เพื่อให้การเปิดกิจการต่างๆ ที่เข้าข่ายเหมือนกันไปทำใบอนุญาตประกอบกิจการเพื่อความถูกต้องเป็นระเบียบเรียบร้อยและเป็นมาตรฐานเดียวกัน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.61$) โดยมีความพึงพอใจระดับมากในเรื่องความสะดวกเป็นระเบียบของสถานที่เครื่องมืออุปกรณ์ที่ทันสมัยสถานที่นั่งพักและห้องน้ำที่สะอาด และมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมสะอาดจัดเป็นสัดส่วนเป็นระเบียบ ($\bar{X} = 3.99$) สำหรับผลการสัมภาษณ์เชิงลึกนั้น ผู้รับบริการไม่ได้สะท้อนปัญหาหรือให้ข้อเสนอแนะในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างไรก็ตามข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่าผู้รับบริการประสบปัญหาเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอคับแคบมากที่สุด (ร้อยละ 8.8) รวมทั้งสถานที่นั่งรอไม่เพียงพอ (ร้อยละ 2.2) และสถานที่เล็กและคับแคบเกินไป (ร้อยละ 1.1) จึงมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มพื้นที่จอดรถให้เพียงพอ (ร้อยละ 3.3)

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าเทศบาลนครปากเกร็ดสามารถจัดบริการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานแก่ผู้รับบริการได้ดีพอสมควรอย่างไรก็ตามในเรื่องของการจัดเอกสารแบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกข้อมูลโดยเฉพาะเรื่องสถานที่จอดรถซึ่งเป็นปัญหาสำคัญของเทศบาลนครปากเกร็ดเนื่องจากมีสถานที่จอดรถจำกัดและมีผู้รับบริการในแต่ละวันเป็นจำนวนมาก

ด้านการประชาสัมพันธ์

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในภาพรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.73$) โดยมีความพึงพอใจระดับปานกลางในทุกประเด็นทั้งด้านเอกสารเผยแพร่เว็บไซต์และป้ายประกาศต่างๆเกี่ยวกับการบริการและระยะเวลาที่ให้บริการ และมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและระยะเวลาให้บริการที่ถูกต้องและชัดเจน ($\bar{X} = 2.75$) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ที่เทศบาลดำเนินการนั้นอาจยังไม่สอดคล้องหรือไม่เพียงพอกับความต้องการของกลุ่มตัวอย่างจึงเป็นประเด็นที่ต้องปรับปรุงแก้ไขมากที่สุด

5. การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจต่อการให้บริการขอใบอนุญาตใช้สถานประกอบการ ที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี					
	ด้าน กระบวนการ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้าน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้ บริการ	ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก ความ สะดวก	ด้าน คุณภาพ ของงาน บริการ	ด้านการ ประชาสัมพันธ์	ภาพรวม
ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล						
- เพศ	X	***	X	*	**	X
- อายุ	X	*	X	X	X	X
- ระดับการศึกษา	X	X	X	X	X	X
- รายได้	X	X	X	X	X	X
- ที่พักอาศัย	X	***	X	*	**	***
ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ						
- จำนวนครั้งที่มาใช้	X	*	X	*	X	***
- ระยะเวลาที่มารับบริการ	***	***	X	*	X	***
ปัจจัยด้านการรับรู้ข่าวสาร						
- สื่อบุคคล	X	X	X	X	X	*
- สื่อมวลชน	X	X	X	X	**	X
- สื่อเฉพาะกิจ	X	X	X	X	*	X
- ระดับการรับรู้ข่าวสาร	X	X	***	X	**	X

หมายเหตุ: X ไม่มีความแตกต่าง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

*** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

สมมติฐานที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านคุณภาพของงานบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, .01 และ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟนพบว่าเพศหญิงมีความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการน้อยกว่าเพศชาย ทั้งนี้ ตามหลักจิตวิทยาความแตกต่าง ผู้หญิงจะมีการรับรู้รายละเอียดต่างๆ ได้เร็วกว่าผู้ชาย (จำเนียร ช่วงโชติ, 2536: 189) ดังนั้นหากได้รับการบริการที่ไม่ดีหรือไม่เหมาะสมก็จะรับรู้ได้ไวและไม่พอใจเป็นอย่างมากส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ในภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่าไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยจะมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการน้อยกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีอายุมากเพราะกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุน้อยจะคาดหวังที่จะได้รับการบริการต่างๆจากเจ้าหน้าที่ค่อนข้างมากในขณะที่ผู้ที่มีอายุมากอาจมีความใจเย็นอดทนต่อการให้บริการได้มากกว่าให้ออกสหรือให้เกียรติแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอีกทั้งยังอาจมีเปรียบเทียบการบริการสมัยก่อนกับปัจจุบันที่มีการพัฒนาไปมากโดยเฉพาะการบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล ส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกด้านคุณภาพของงานบริการและด้านการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษา และรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการขอรับบริการมีขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ระดับการศึกษาและรายได้จึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กลุ่มตัวอย่างที่มีที่พักอาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์และด้านคุณภาพของงานบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, .001, .01 และ .05 ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้โดยผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในตำบลบางพูดมีความพึงพอใจในภาพรวม และด้านการประชาสัมพันธ์ มากกว่าผู้ที่อาศัยในตำบลปากเกร็ด และผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในตำบลบางตลาดมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการ มากกว่าผู้ที่อาศัยในตำบลปากเกร็ดเช่นกัน แต่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากความแตกต่างของพื้นที่บางประการ แต่ในการให้บริการนั้น อาจทำให้ผู้รับบริการรู้สึกถึงความไม่เป็นธรรมในการบริการ จึงเป็นประเด็นที่ควรศึกษาในเชิงลึกต่อไป

สมมติฐานที่ 2 กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการมาใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, .05 และ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการค่อนข้างบ่อย (5-8 ครั้ง) มีความพึงพอใจในภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการมากกว่าผู้ที่มาใช้บริการไม่บ่อย (1-4 ครั้ง) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่มาใช้บริการหลายครั้งน่าจะมีความคุ้นเคยและเข้าใจกฎระเบียบและขั้นตอนการดำเนินงานเกี่ยวกับการขอใบอนุญาตใช้สถานที่ประกอบกิจการรวมไปถึงคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นอย่างดีในขณะที่ผู้ที่มาใช้บริการน้อยครั้งอาจมีปัญหาเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานทำให้มีความพึงพอใจ

น้อยกว่า ส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการประชาสัมพันธ์ไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

กลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่มาใช้บริการต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001, .001, .001 และ .05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระยะเวลาที่มาใช้บริการนาน (30 นาทีขึ้นไป) มีความพึงพอใจในภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการน้อยกว่าผู้ที่ใช้ระยะเวลาสั้น (น้อยกว่า 30 นาที) เพราะกลุ่มตัวอย่างโดยทั่วไปย่อมคาดหวังว่าจะได้รับการบริการที่รวดเร็วสะดวกสบายหรือหากผู้รับบริการรายอื่นที่ใช้เวลาน้อยกว่าก็อาจเกิดการเปรียบเทียบถึงมาตรฐานการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันรวมทั้งกลุ่มตัวอย่างอาจมีกิจกรรมอื่นๆที่ต้องรับผิดชอบหากต้องใช้เวลาดำเนินงานนานๆ ย่อมเกิดความไม่พอใจได้ ส่วนระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการประชาสัมพันธ์พบว่าไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ข่าวสารการให้บริการ ต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกัน

กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ จากสื่อบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจากสื่อบุคคลต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ รายด้านทั้ง 5 ด้านไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจากสื่อมวลชนต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพของงานบริการไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

กลุ่มตัวอย่างที่ได้รับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจากสื่อเฉพาะกิจต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในด้านการประชาสัมพันธ์แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านคุณภาพของงานบริการไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่มีระดับความพึงพอใจต่อ

การให้บริการ ในภาพรวมด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการไม่แตกต่างกันซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ทั้งนี้ เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคลมีความพึงพอใจในภาพรวมมากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับข่าวสารกลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ข่าวสารจากสื่อมวลชนมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์มากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับข่าวสารและกลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ข่าวสารจากสื่อเฉพาะกิจมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์มากกว่าผู้ที่ไม่ได้รับข่าวสารนอกจากนี้เมื่อจำแนกตามระดับการรับรู้ข่าวสารพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีการรับรู้ข่าวสารระดับมากมีความพึงพอใจในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและด้านการประชาสัมพันธ์มากกว่าผู้ที่มีการรับรู้ข่าวสารระดับปานกลางซึ่งผลการศึกษาเป็นไปตามหลักการรับรู้ข่าวสารโดยผู้ที่ได้รับข่าวสารอย่างถูกต้องครบถ้วนโดยเฉพาะข่าวสารจากสื่อหรือแหล่งข้อมูลข่าวสารที่เชื่อถือได้ย่อมทำให้มีความรู้ความเข้าใจในข่าวสารนั้นๆ และสามารถดำเนินการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. เทศบาลนครปากเกร็ดควรปรับปรุงรูปแบบการประชาสัมพันธ์การให้บริการขอใบอนุญาตโดยใช้สื่อที่หลากหลายซึ่งสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้ในทุกพื้นที่ที่ให้บริการและสอดคล้องกับลักษณะของการให้บริการโดยเฉพาะจากสื่อบุคคล และสื่อเฉพาะกิจ คือ การส่งเอกสารใบเตือนแก่ผู้ประกอบการ ซึ่งเป็นเอกสารที่เป็นประโยชน์และเข้าถึงผู้ประกอบการได้โดยตรงที่สุดดังนั้นจึงควรจัดส่งล่วงหน้าในระยะเวลาที่ผู้ประกอบการสามารถเตรียมตัวและดำเนินการได้ตามกำหนดรวมทั้งควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนเช่นวิทยุชุมชนและเสียงตามสายของชุมชนเป็นต้นโดยเทศบาลควรประสานงานกับชุมชนเพื่อขอเผยแพร่ข้อมูลผ่านสื่อดังกล่าว

2. เทศบาลนครปากเกร็ดควรมีเอกสารระเบียบที่ระบุหลักเกณฑ์อย่างชัดเจนและชี้แจงทำความเข้าใจให้ผู้รับบริการได้รับรู้และสามารถตรวจสอบได้ทั้งนี้เกณฑ์ที่ใช้เก็บค่าธรรมเนียมควรมีการประเมินตามสภาพรายได้ของแต่ละกิจการให้เหมาะสมเพื่อแจ้งให้ผู้รับบริการได้รับทราบ รวมทั้งควรมีการเผยแพร่ข้อมูลที่สำคัญเช่นลักษณะสถานที่ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมาตรฐานและผลกระทบจากการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่เพื่อให้เกิดความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวโดยผ่านสื่อแต่ละประเภทที่สามารถเข้าถึงบุคคลในพื้นที่ได้เช่นการติดป้ายโปสเตอร์เอกสารแผ่นพับกระจายตามจุดต่างๆ ในแต่ละพื้นที่ให้ทั่วถึงมีรายละเอียดข้อมูลที่สำคัญครบถ้วนสามารถมองเห็นได้ชัดเจน

3. เทศบาลนครปากเกร็ดควรพัฒนาระบบการให้บริการขอใบอนุญาตให้สะดวกและรวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการที่ประกอบธุรกิจการค้า ซึ่งต้องการความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อกับหน่วยงานที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะในการให้บริการกับผู้รับบริการที่มาขอใบอนุญาตเป็นครั้งแรก ที่อาจไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์หรือระเบียบต่างๆ มากนัก

4. เทศบาลนครปากเกร็ดควรจัดการอบรมผู้ประกอบการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระเบียบหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง กระตุ้นผู้ประกอบการให้เข้าใจถึงผลกระทบที่เกิดจากการประกอบกิจการและให้ช่วยกันดูแลผลกระทบด้านสุขภาพที่อาจเกิดขึ้นแก่ประชาชนได้ อีกทั้งยังเป็นการส่งเสริมให้ผู้ประกอบการได้มีส่วนร่วมและเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ระหว่างผู้ประกอบการกับเทศบาลด้วย

5. เทศบาลนครปากเกร็ดควรพัฒนาศักยภาพในการควบคุมกำกับดูแลกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ โดยอาศัยกระบวนการเสริมสร้างความเข้มแข็ง (อุไรวรรณ อินทร์ม่วง ภาณี ฤทธิ์มาก และวรรณคณา สังสิทธิสวัสดิ์, 2551) ได้แก่ 1) การสำรวจสภาพปัญหาจากการประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 2) จัดอบรมเชิงปฏิบัติการแก่ผู้บริหาร สมาชิกสภา และเจ้าพนักงานส่วนท้องถิ่น 3) กระบวนการร่างระเบียบหรือหลักเกณฑ์การดำเนินงานเฉพาะตามประเภทกิจการ และ 4) การประชุมระดมสมองของผู้มีส่วนได้เสีย (Stakeholder) เพื่อหาแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมกับเทศบาล

บรรณานุกรม

- จำเนียร ช่วงโชติ. 2536. **จิตวิทยาความแตกต่าง**. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เทศบาลนครปากเกร็ด. 2549. **บันทึกหลักการและเหตุผลประกอบเทศบัญญัติเทศบาลนครปากเกร็ด เรื่อง กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ พ.ศ.2549**.
- _____. 2553ก. **ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครปากเกร็ด**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : www.pakkretcity.go.th. (วันที่เข้าถึง 10 ธันวาคม 2553).
- _____. 2553ข. **ข้อมูลสภาพทั่วไปของเทศบาลนครปากเกร็ด**. (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.pakkretcity.go.th/index.php?pageid=68>. (วันที่เข้าถึง 15 ธันวาคม 2553).
- ศุภลศรีสุขวัฒนา. 2542. **อบต.กับการจัดการปัญหาสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมตามกฎหมาย**. นนทบุรี : กรมอนามัยกระทรวงสาธารณสุข.
- สุชาติประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2544. **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร : บริษัทเฟื่องฟ้าจำกัด.
- อุไรวรรณ อินทร์ม่วง ภาณี ฤทธิ์มาก และวรรณคณา สังสิทธิสวัสดิ์. 2551. “กระบวนการพัฒนาความเข้มแข็ง ด้านการควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเม็ง อำเภอนองเรือ จังหวัดขอนแก่น” **วารสารวิจัย มข.** 13, 7 (829-837).