

ชื่อเรื่อง	ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
ชื่อ-สกุล นักศึกษา	วันชัย บุณนาค
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. เบญญาศิริ งามสอาด
หลักสูตร	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
ปี พ.ศ.	2569

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กรอบแนวคิดใช้แนวคิดของระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี พ.ศ. 2532 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2540 ประชากรได้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 189,192 คน นำมาคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามาเน ได้จำนวน 399 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า ระดับ 5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และค่าเอฟ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ด้าน และระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเท่าเทียมและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และระดับมาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านมาตรฐานการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย และด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ตามลำดับ และ 2) ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มี เพศ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ไม่แตกต่างกัน ส่วนที่ประชาชนที่มี สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษาและรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ ความคิดเห็นของประชาชน คุณภาพการให้บริการ เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี

Title	Public Opinions Toward the Quality of Services Provided by Pak Kret Metropolitan Municipality, Nonthaburi Province
Name	Wanchai Boonnark
Advisor	Associate Professor Dr. Benyasiri Ngamsaad
Degree	Master of Public Administration
Year	2026

Abstract

The objectives of this study were to 1) study the level of public opinions toward the quality of services provided by Pak Kret Metropolitan Municipality, and 2) compare public opinions toward the quality of services provided by Pak Kret Metropolitan Municipality, Pak Kret District, Nonthaburi Province, classified by personal factors. This study was a quantitative research. The conceptual framework of this study was applied from the concepts of the Regulations of the Office of the Prime Minister B.E. 2532, as amended B.E. 2540. The population consisted of 189,192 residents in Pak Kret Metropolitan Municipality. The sample size was calculated using Taro Yamané's formula, resulting in a sample of 399 participants. The study instrument was a Likert type 5-rating scale questionnaire. Statistics used for data analysis were frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, t-test, and F-test.

The study results revealed that 1) the level of public opinions toward the quality of services provided by Pak Kret Metropolitan Municipality, as a whole, was at a high level. When considered each aspect, the mean scores ranged from highest to lowest, it was found that one aspect was at the highest level, while three aspects were at a high level. The highest mean score was found in the aspect of equality and fairness. The three aspects at a high level were service standards aspect, information and transparency aspect, and location and environment aspect, respectively. 2) The results of comparison of public opinions on the service quality of Pak Kret Municipality, Pak Kret District, Nonthaburi Province, classified by personal factors, revealed that people with different gender and occupations did not have significantly different opinions toward the quality of services provided by Pak Kret Metropolitan Municipality. However, people with different marital status, age, educational level, and average monthly income had significantly different opinions regarding the service quality of Pak Kret Municipality, with statistically significant level of .05.

Keywords: Public opinions, Quality of services provision, Pak Kret Metropolitan Municipality, Nonthaburi Province