

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดรถยนต์ ใต้สะพานพระราม 4

Clients' Satisfaction of Car Parking Fee Collection Service under the Rama 4th Bridge

ชัยรัตน์ วงศ์กิจรุ่งเรือง / Chairat Wongkitrungruang

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

E-mail: fgracr@ku.ac.th

กนิษฐา แยมโพธิ์ / Kanitta Yampochati

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

E-mail: fscokty@ku.ac.th

สานิต ฤทธิมนตร์ / Sanit Ritmontri

คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ / Faculty of Social Sciences, Kasetsart University, Thailand

E-mail: fgrasnr@ku.ac.th

ประวัติบทความ

ได้รับบทความ 29 มกราคม 2562 แก้ไข 19 มีนาคม 2562 ตอบรับ 19 มีนาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดรถยนต์ใต้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล และการรับรู้ข่าวสาร ขนาดกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 400 คน เครื่องมือในวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบแบบที่ การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิจัย พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุเฉลี่ย 37.91 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า มีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน และค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท มีที่พักอาศัยอยู่ในตำบลปากเกร็ด และมาใช้บริการทุกวัน ในช่วงเวลา 05.00-13.00 มากที่สุด การทดสอบสมมติฐาน พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดรถยนต์ ในด้านต่างๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ, การจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดรถยนต์, เทศบาลนครปากเกร็ด

Abstract

The research aimed to investigate and compare the clients' satisfaction of car parking fee collection service under the Rama 4th bridge in Pak Kret Municipality in Nonthaburi Province as classified by personal factors, and information perception. Research samples were 400 clients. The research instrument was questionnaire.

The data were analyzed by the percentages, the arithmetic mean, the standard deviation, the t-test, the one-way analysis of variance, and compared by Scheffe'. Statistical significance level was set at .05. The research results found that most of sample was males. The age average was 37.91. The result majority of the factors were bachelor and higher, private employee and business owner, earning between 15,001-30,000 baht, living in Par Kret sub-district, and everyday service using during 05.00-13.00 the most. Hypothesis testing indicated significant differences of satisfaction on car parking fee collection service which was different sex, age, occupation, earning, and level of information perception ($p \leq 0.05$).

Keywords: Satisfaction, Car Parking Fee Collection, Pak Kret Municipality

บทนำ

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะร่วมกับการส่งเสริมให้ประชาชนเข้าตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 เทศบาลนครปากเกร็ดเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีภารกิจหลักในการให้บริการสาธารณะ (Public Service) โดยมียุทธศาสตร์ นโยบายรัฐบาล และนโยบายจังหวัดนนทบุรีเป็นกรอบในการพัฒนาและมีแผนพัฒนาเทศบาลเป็นเครื่องมือในการพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลนครปากเกร็ด ได้นำแนวทางการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result Based Management: RBM) ที่ยึดประชาชนเป็นหลักมาใช้ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับงานและสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ประชาชนในด้าน กระบวนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพของงานบริการ และการประชาสัมพันธ์ ดังนั้นเทศบาลนครปากเกร็ดต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติราชการทุกระยะ เพื่อเป็นการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและนำไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 มาตรา 6(7) และมาตรา 9(3) โดยการวัดผลการดำเนินงานถูกระบุไว้เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของงานบริการของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี (เทศบาลนครปากเกร็ด, 2558)

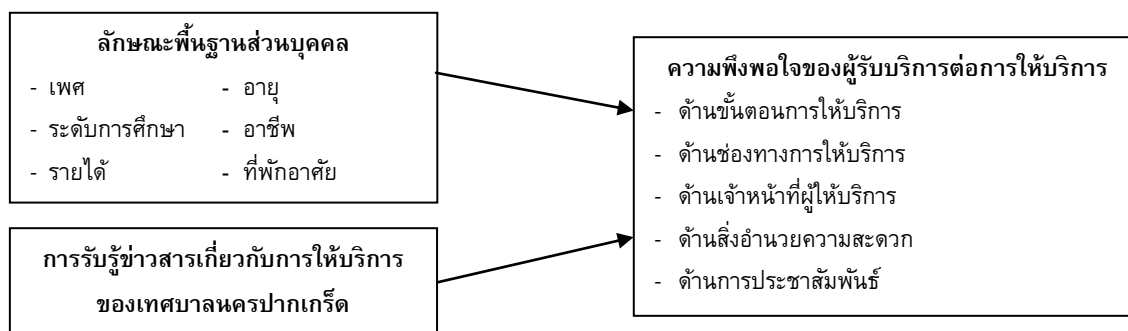
ในพื้นที่ชุมชนเมืองนั้น สถานที่สำหรับจอดรถมีความจำเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีประชากรที่อาศัยอยู่และขับรถส่วนตัวเป็นจำนวนมาก สถานที่จอดรถควรมีรูปแบบที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งในช่วงเวลาปกติ และช่วงวันหยุดหรือเทศกาลต่างๆ ให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และปลอดภัย รวมทั้งสถานที่จอดรถในชุมชนเมืองที่มีประชากรหนาแน่นควรพิจารณาถึงอุปสงค์และอุปทานของการจอดรถในพื้นที่ ทั้งในปัจจุบันและในอนาคตอย่างเหมาะสมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาที่อาจเกิดขึ้นด้วย (วิพัทธพงศ์ จันทระวี, 2546; กิตติ เอกอภิวงศ์กุล, 2547)

เทศบาลนครปากเกร็ดเป็นพื้นที่ปริมณฑลของกรุงเทพมหานคร และได้จัดบริการพื้นที่ลานจอดรถบริเวณใต้สะพานพระราม 4 ประกอบด้วยลานจอดรถ 1, 2, 3 และ 4 ซึ่งมีสถานที่สำคัญหลายแห่งอยู่โดยรอบพื้นที่ลานจอดรถ คณะผู้วิจัยจึงทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ใต้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยกำหนดเนื้อหาความพึงพอใจ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดต่อไป

วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดรถยนต์ใต้สะพานพระราม 4 และ 2) เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดรถยนต์ใต้สะพานพระราม 4 ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ ได้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ ได้สะพานพระราม 4 เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ได้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ดประจำปี 2559 โดยใช้วิธีการเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เป็นเครื่องมือในการศึกษา มีขอบเขตและวิธีการวิจัยดังนี้

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ได้สะพานพระราม 4 ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านการประชาสัมพันธ์ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลในพื้นที่ที่ผู้รับบริการได้รับบริการจากเทศบาลนครปากเกร็ดทั้งในหรือนอกอาคารสำนักงานเทศบาล ในช่วงเดือนเมษายนถึงกันยายน พ.ศ.2559

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมจากจำนวนประชากรทั้งหมด 1,042,953 คน โดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane' (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2544: 127) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน จากนั้นสุ่มตัวอย่างแบบง่าย จนครบตามจำนวนที่กำหนด

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทดลองใช้แบบสอบถาม (Try out) กับผู้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ในเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 20 คน และนำข้อมูลมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Coefficient Alpha) พบว่าค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม เท่ากับ .976 จากนั้นจะนำแบบสอบถามไปเก็บรวบรวมข้อมูลผู้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ได้สะพานพระราม 4 ระหว่างเดือนเมษายนถึงกันยายน พ.ศ.2559 จำนวน 400 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ ดังนี้ 1) สถิติเชิงพรรณนา ใช้ค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเพื่ออธิบายข้อมูลที่ศึกษา และ 2) สถิติสำหรับการทดสอบหาความแตกต่างความพึงพอใจในการรับบริการ ใช้สถิติในการวิเคราะห์

คือ ค่า t-test การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05

ผลการศึกษา

ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 52.3 และเป็นเพศหญิง ร้อยละ 47.8 ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีอายุเฉลี่ย 37.91 ปี โดยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31-40 ปี และอายุ 41-51 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.7, 27.2 และ 20.5 ตามลำดับ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ระดับปริญญาตรีและสูงกว่า รองลงมาคือ จบการศึกษามัธยมศึกษา และปวช./ปวส. คิดเป็นร้อยละ 60.5, 17.5 และ 15.0 ตามลำดับ โดยมีอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน รองลงมาคือ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 24.7, 24.5 และ 19.0 ตามลำดับ มีรายได้ระหว่าง 15,001-30,000 บาท รองลงมาคือ มีรายได้ 15,000 บาท ลงไป และมีรายได้ 30,001-50,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 45.3, 37.7 และ 15.5 ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีที่พักอาศัยอยู่ในตำบลปากเกร็ด รองลงมาอยู่ในตำบลบางพลูและตำบลบางตลาด คิดเป็นร้อยละ 32.5, 17.5 และ 16.0 ตามลำดับ

การมาใช้บริการของผู้รับบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการที่มาใช้บริการทุกวัน ที่มาใช้บริการทุกสัปดาห์ และที่มาใช้บริการทุกเดือน คิดเป็นร้อยละ 25.2, 27.2 และ 49.8 ตามลำดับ และส่วนใหญ่จะมาใช้บริการลานจอดรถที่ 1 และลานที่ 4 ในช่วงเวลา 05.00-13.00 น. มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงเวลา 13.00-21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 57.0 และ 40.7 ตามลำดับ ส่วนลานจอดรถที่ 2 และลาน 3 ผู้บริการส่วนใหญ่ใช้ในช่วงเวลา 05.00-13.00 น. มากที่สุด รองลงมาคือ ช่วงเวลา 13.00-21.00 น. คิดเป็นร้อยละ 55.2 และ 44.8 ตามลำดับ

การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ใต้สะพานพระราม 4

ผลการศึกษาด้านการรับรู้ข่าวสารพบว่า ผู้รับบริการเคยได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ใต้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ด 1) จากสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 88.8 โดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากเจ้าหน้าที่เทศบาล รองลงมาคือ ได้รับข่าวสารจากเพื่อน และได้รับข่าวสารจากครอบครัวและญาติ คิดเป็นร้อยละ 29.5, 27.2 และ 24.0 ตามลำดับ และ 2) จากสื่อมวลชน คิดเป็นร้อยละ 3.7 โดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากอินเทอร์เน็ต รองลงมา คือ ได้รับข่าวสารจากวิทยุ และได้รับข่าวสารจากโทรทัศน์ คิดเป็นร้อยละ 2.3, 1.0 และ 0.8 ตามลำดับ และ 3) จากสื่อเฉพาะกิจ คิดเป็นร้อยละ 18.3 โดยส่วนใหญ่ได้รับข่าวสารจากนิทรรศการหรือการจัดกิจกรรมของเทศบาล รองลงมาคือ เว็บไซต์ของเทศบาล และป้าย/บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 4.8, 3.7 และ 3.2 ตามลำดับ

ผลการศึกษาด้านระดับการรับรู้ข่าวสารพบว่า ผู้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ใต้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ด มีระดับการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 11.64 มีคะแนนต่ำสุดเท่ากับ 0 คะแนน สูงสุดเท่ากับ 12 คะแนน โดยพบว่า ผู้รับบริการมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับมาก และอยู่ในระดับปานกลาง และอยู่ในระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 97.2, 2.3 และ 0.5 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีการรับรู้ว่าการบริการที่จอดรถยนต์ของเทศบาลนครปากเกร็ด เปิดให้บริการ 4 ลาน ได้แก่ ลาน 1 บริเวณตรงข้ามซอยวัดกุฎี ลาน 2 บริเวณหน้าสำนักงานเทศบาล ลาน 3 บริเวณหน้าโรงพยาบาลวิภาวดี ปากเกร็ด และลาน 4 หัถนันทานำปากเกร็ด โดยรับรู้ว่าการนำรถยนต์เข้าทางเข้าลานจอดรถต้องหยุดรับบัตรจอดรถทุกครั้ง รับรู้ว่าถ้าช่องจอดเต็มจะมีป้ายแสดงว่า “ขอภัยที่จอดรถเต็ม” จนกว่าจะมีช่องจอดว่างจึงเปิดให้บริการต่อไป รับรู้ว่าผู้มาใช้บริการสามารถจอดรถได้ตามกำหนดเวลาที่ลานจอดรถแต่ละแห่งเปิดให้บริการ โดยจะต้องชำระค่าธรรมเนียมการจอดยานยนต์ตามที่กำหนดไว้ในเทศบัญญัติ เรื่องจัดระเบียบการจอดยานยนต์ พ.ศ. 2550 รับรู้ว่าเมื่อผู้มาใช้บริการต้องการนำรถออกจากลานจอดรถต้องนำรถไปที่ประตูทางออก และคืนบัตรจอดรถให้

พนักงาน พร้อมชำระค่าธรรมเนียมตามเวลาที่มาใช้บริการ รับรู้ว่าพนักงานต้องเก็บเงินค่าธรรมเนียมฯ และออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้มาใช้บริการ จึงนำรถยนต์ออกจากลานจอดได้ และรับรู้ว่าเทศบาลไม่อนุญาตให้รถยนต์ที่มีขนาดหรือบรรทุกเกินเกินช่องที่กำหนดไว้ จอดในลานจอดรถของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 0.98 รองลงมาคือ รับรู้ว่าการบริการที่จอดรถยนต์ของเทศบาลนครปากเกร็ด มีการจัดเก็บเงินด้วยระบบอัตโนมัติ รับรู้ว่าเทศบาลจัดเก็บค่าบริการรถยนต์ขนาดไม่เกิน 4 ล้อ 2 ชั่วโมงแรก ชั่วโมงละ 5 บาท ชั่วโมงต่อไป 10 บาท เศษของชั่วโมงให้คิดเป็น 1 ชั่วโมง และรับรู้ว่าผู้ใดฝ่าฝืนเทศบัญญัติมีโทษตามกฎหมายว่าด้วยจัดระเบียบการจอดรถยนต์ในเขตเทศบาล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.97 และรับรู้ว่าลานจอดรถยนต์ที่ 2 บริเวณหน้าสำนักงานเทศบาล และ 3 บริเวณหน้าโรงพยาบาลวิภาวดีปากเกร็ด เปิดให้บริการวันละ 2 รอบ คือ 05.00-13.00 น. และ 13.00-21.00 น. มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.96

คุณภาพของงานบริการ

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของงานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45 เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ลานจอดรถมีความปลอดภัย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 รองลงมาคือ ค่าบริการจอดรถมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ในการให้บริการ ทั้งทางเข้า-ออก และขณะจอดรถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ใต้สะพานพระราม 4

ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ใต้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้าน การประชาสัมพันธ์ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39, 4.39, 4.35 และ 4.35 ตามลำดับ (ตารางที่ 1) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ใต้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี ทั้งภาพรวมและรายด้าน

ด้าน	$\bar{x}$	S.D.
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.39	.577
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.35	.560
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.35	.595
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.44	.597
5. ด้านการประชาสัมพันธ์	4.39	.662
6. ภาพรวมความพึงพอใจ	4.38	.311

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณาในรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง ของผู้รับบริการ รองลงมาคือ การจัดเก็บค่าธรรมเนียมมีกระบวนการขั้นตอนที่ชัดเจน และระยะเวลาที่รับบริการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63, 4.53 และ 4.39 ตามลำดับ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ช่องทางการจัดเก็บค่าธรรมเนียมสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว รองลงมาคือ ช่องทางการจัดเก็บค่าธรรมเนียมมีความสะดวกสบาย และช่องทางการจัดเก็บค่าธรรมเนียมสามารถดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38, 4.36 และ 4.34 ตามลำดับ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น โดยประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด และสุขภาพเรียบร้อย และมีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการจอดรถ รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน และมีเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39, 4.38 และ 4.37 ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ช่องจอดรถมีความเหมาะสมสะดวกต่อการจอดรถ รองลงมาคือ มีไฟส่องสว่างเพียงพอ และมีป้ายจราจรบอกทิศทางการเดินทางอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62, 4.55 และ 4.45 ตามลำดับ

ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากทุกประเด็น ประเด็นที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีเอกสารเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริการและระยะเวลาให้บริการที่ถูกต้อง ชัดเจนและครอบคลุมเนื้อหา รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการทั่วถึง มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารการให้บริการโดยใช้สื่อหลายช่องทางและทันสมัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45, 4.39 และ 4.36 ตามลำดับ

การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตัวแปร	ความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ได้สะพานพระราม 4					
	ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางบริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	สิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านการประชาสัมพันธ์	ภาพรวม
ลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคล						
- เพศ	×	×	×	*	×	×
- อายุ	×	*	×	×	×	×
- ระดับการศึกษา	×	×	×	×	×	×
- อาชีพ	*	*	×	×	×	×
- รายได้	***	***	×	×	×	×
- ที่พักอาศัย	×	×	×	×	×	×
การรับรู้ข่าวสาร	*	×	×	×	×	×

หมายเหตุ: * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 *** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 × หมายถึง ไม่มีความแตกต่าง

สมมติฐานที่ 1 ผู้รับบริการที่มีลักษณะพื้นฐานส่วนบุคคลต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ ได้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพบว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศชาย (ค่าเฉลี่ย 4.37) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ ได้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยกว่าผู้รับบริการที่เป็นเพศหญิง (ค่าเฉลี่ย 4.51)

2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการโดยวิธีการของ Scheffe' พบว่า แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายคู่ โดยวิธีการ Scheffe' จำแนกตามอายุ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีอายุไม่เกิน 20 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.86) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ ได้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ด สูงกว่าผู้รับบริการที่มีอายุ 31-40 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.29) และอายุ 41-50 ปี (ค่าเฉลี่ย 4.29)

3. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการโดยวิธีการของ Scheffe' พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.35) มีความพึงพอใจน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ (ค่าเฉลี่ย 4.59) และอาชีพอื่นๆ (ค่าเฉลี่ย 4.72) และยังพบอีกว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพพนักงาน/นักศึกษา (ค่าเฉลี่ย 4.56) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ (ค่าเฉลี่ย 4.33) อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ค่าเฉลี่ย 4.24) และอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน (ค่าเฉลี่ย 4.34)

5. ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกันมีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.001 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความแตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการของ Scheffe' พบว่า แตกต่างกัน เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นรายคู่ โดยวิธีการ Scheffe' จำแนกตามรายได้/เดือน พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.53) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.33) และรายได้ 30,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.18) และด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการที่มีรายได้ไม่เกิน 15,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.50) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงกว่าผู้รับบริการที่มีรายได้ 15,001-30,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.26) และรายได้ 30,001-50,000 บาท (ค่าเฉลี่ย 4.21) เช่นกัน

6. ผู้รับบริการที่มีตำบลที่พักอาศัยต่างกันมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมและรายด้าน ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ ได้สะพานพระราม 4 เทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนด้านขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อทดสอบความ

แตกต่างของผู้รับบริการ โดยวิธีการของ Scheffe' พบว่า ผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.91) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการน้อยกว่าผู้รับบริการที่มีระดับการรับรู้ข่าวสารระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.39)

อภิปรายผลการศึกษา

ผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชายและหญิงในสัดส่วนใกล้เคียงกัน มีอายุในช่วง 21-50 ปี ซึ่งเป็นวัยทำงาน มีการศึกษาระดับปริญญาตรี และประกอบอาชีพพนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งคนทำงานในพื้นที่กรุงเทพมหานครและปริมณฑลมีการขยับย่นตำแหน่งเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งในพื้นที่ของลานจอดรถใต้สะพานพระราม 4 ยังมีสถานที่สำคัญหลายแห่งที่ผู้รับบริการมาติดต่อและใช้บริการ เช่น เทศบาลนครปากเกร็ด ที่ว่าการอำเภอปากเกร็ด โรงเรียนปากเกร็ด โรงเรียนวัดบ่อ และทำน้ำปากเกร็ด ซึ่งสามารถข้ามเรือไปยังเกาะเกร็ดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของจังหวัดนนทบุรีได้

ผู้รับบริการส่วนใหญ่มาใช้บริการทุกเดือน แต่ไม่ได้ใช้บริการทุกสัปดาห์หรือทุกวัน แสดงว่าผู้รับบริการเป็นคนที่มาติดต่อธุระบริเวณนี้เป็นครั้งคราวเท่านั้น สำหรับช่วงเวลาที่มาใช้บริการลานจอดรถทั้ง 4 ลาน ส่วนมากจะใช้บริการตลอดทั้งวัน โดยช่วง 5.00-13.00 น. มีผู้ใช้บริการมากกว่าช่วง 13.00-21.00 น. เล็กน้อย แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้บริการลานจอดรถทั้ง 4 ลานหนาแน่นตลอดทั้งวัน จึงมีความจำเป็นต้องดูแลและบริหารจัดการลานจอดรถอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้รถยนต์สามารถหมุนเวียนมาจอดได้ตลอดเวลา

ส่วนการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการนั้น ผู้รับบริการได้รับข่าวสารจากสื่อบุคคลมากที่สุด โดยเฉพาะจากเจ้าหน้าที่เทศบาล เพื่อน ครอบครัวและญาติ อีกทั้งยังมีระดับการรับรู้ข่าวสารในระดับมากทุกประเด็น เพราะการใช้บริการลานจอดรถยนต์ในพื้นที่ใต้สะพานพระราม 4 นั้น ผู้ใช้บริการมักจะมาใช้บริการในช่วงเวลาสั้นๆ เมื่อเคยมาใช้บริการครั้งหนึ่งแล้วจะมีความคุ้นเคยและสามารถใช้บริการในครั้งต่อไปได้โดยง่าย จึงมักจะมีการแนะนำให้คนรู้จักได้มาใช้บริการแบบปากต่อปาก ในขณะที่ผู้รับบริการได้รับข่าวสารจากสื่อมวลชนและสื่อเฉพาะกิจน้อยมาก เนื่องจากมีการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อมวลชนน้อยอยู่แล้ว ในขณะที่สื่อเฉพาะกิจจะเน้นที่ค่าธรรมเนียมการให้บริการเท่านั้น

สำหรับความพึงพอใจของผู้รับบริการจัดเก็บค่าธรรมเนียมจอดยานยนต์ในพื้นที่ใต้สะพานพระราม 4 นั้น อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน เนื่องจากบริเวณลานจอดรถทั้ง 4 ลานนั้นสามารถเข้าถึงได้โดยสะดวกและเห็นได้ชัดเจน อยู่ในพื้นที่ใกล้กับสถานที่สำคัญหลายแห่งสำหรับผู้รับบริการในการใช้บริการจอดรถและเดินทางไปติดต่อได้โดยสะดวก แม้จะมีพื้นที่ไม่กว้างขวางมากนัก แต่ก็สามารถอำนวยความสะดวกได้ดีพอสมควรในพื้นที่ที่มีชุมชนหนาแน่น มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีโดยมีช่องรับ-ส่งบัตรจอดรถที่สะดวกรวดเร็ว จัดทำช่องสำหรับจอดรถที่มีขนาดเหมาะสมและเห็นได้อย่างชัดเจน มีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการฝึกอบรมการให้บริการ อำนวยความสะดวก และตรวจสอบความปลอดภัยของผู้รับบริการและทรัพย์สิน มีการเก็บค่าบริการในราคาไม่สูง สำหรับการประชาสัมพันธ์จะมีป้ายแสดงอัตราค่าธรรมเนียมการให้บริการจอดรถอย่างชัดเจน สอดคล้องกับผลการวิจัยของอิทธิคม กรองทอง (2549) ปิยพงศ์ ลีวนโนคุณ (2550) ชุมพล จันทรพิชญ (2553) ประเสริฐ แสงสุข (2557) สวรรยา อินทร์จันทร์ (2560) ที่พบว่าผู้ใช้บริการและลูกค้ามีความพึงพอใจการให้บริการสถานที่จอดรถในพื้นที่ต่างๆ เช่นเดียวกัน

การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระดับการรับรู้ข่าวสาร ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่จอดรถสะพานพระราม 4 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 โดยเพศหญิงพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เนื่องจากลานจอดรถมีความสะอาด ระเบียบ และมีความปลอดภัยในการใช้บริการ ผู้ที่อายุน้อยพึงพอใจมากกว่าผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ เพราะสามารถขยับย่นได้คล่องแคล่วมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพ่อบ้านแม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา มีความพึงพอใจมากกว่าผู้ที่ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานห้างร้าน/บริษัทเอกชน รวมทั้งผู้มีรายได้น้อยมีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีรายได้มาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ เพราะมาติดต่องานเป็นครั้งคราวและใช้เวลาไม่นานมาก

นอกจากนี้ ผู้มีระดับการรับรู้ข่าวสารมากมีความพึงพอใจมากกว่าผู้มีระดับการรับรู้ข่าวสารปานกลาง ด้านขั้นตอนการให้บริการ แสดงให้เห็นว่าเมื่อได้รับข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการมาก ย่อมจะมีส่วนทำให้มีความพึงพอใจมากขึ้นด้วย สอดคล้องกับผลการวิจัยของปิยพงศ์ ลีวโนคุณ (2550) อนันต์ เขียวชาญกิจการ (2559) วลัยลิกา คีรีรัตน์ และ วชรินทร์ ชาญศิลป์ (2557) ไชยชนะ จันทอรารีย์ มาเรียม นะมิ และอัมพล ชูสนุก (2559) Shpetim (2012) และ นิพนธ์ เจริญสิทธิพันธ์ และ อรพันธ์ กลั่นทูประ (2557) ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการใช้บริการในด้านต่างๆ แตกต่างกัน

ส่วนผู้ใช้บริการที่มีระดับการศึกษา และที่พักอาศัย ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการที่จอดรถสะพานพระราม 4 ไม่แตกต่างกัน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประชาชนทุกระดับชั้นและอาศัยในพื้นที่ต่างๆ สามารถเข้าถึงและใช้บริการลานจอดรถนี้ได้ใกล้เคียงกัน ซึ่งแตกต่างกับผลการวิจัยของปิยพงศ์ ลีวโนคุณ (2550) ที่พบว่าผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

1. แม้ว่าจะมีข้อจำกัดเกี่ยวกับสถานที่ในการเพิ่มพื้นที่ลานจอดรถ แต่เทศบาลนครปากเกร็ดควรบริหารจัดการพื้นที่ที่มีอยู่ในปัจจุบันให้เกิดประโยชน์และความสะดวกสบายแก่ผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น โดยเทศบาลนครปากเกร็ดควรวางแผนการให้บริการในช่วงเวลาที่มีผู้มาใช้บริการลานจอดรถเป็นจำนวนมาก โดยเพิ่มจำนวนเจ้าหน้าที่ในแต่ละลานจอดรถ เพื่ออำนวยความสะดวกและจัดการจราจรภายในลานจอดรถ ดูแลรักษาความปลอดภัยให้กับผู้รับบริการ อีกทั้งจะสามารถช่วยให้การระบายรถออกจากลานจอดรถทำได้เร็วขึ้น
2. เทศบาลนครปากเกร็ดปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เช่น การติดตั้งป้ายแสดงค่าธรรมเนียมการใช้บริการ ป้ายบอกปริมาณและสถานที่จอดรถ ให้ผู้รับบริการเห็นอย่างชัดเจน
3. เทศบาลนครปากเกร็ดควรแก้ไขปัญหาการจราจรร่วมกับการให้บริการที่จอดรถ เช่น การอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายจราจรแก่ประชาชน จัดให้มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน ควรจัดพื้นที่ทางเดินเท้าให้มีความสะดวกและปลอดภัย ควรติดตั้งอุปกรณ์ ป้าย และเครื่องหมายจราจรเพิ่มขึ้น และรณรงค์การลดใช้รถยนต์ส่วนตัวมาใช้รถสาธารณะ เป็นต้น
4. ในอนาคต เทศบาลนครปากเกร็ดควรจัดหาพื้นที่ลานจอดรถเพิ่มเติมในพื้นที่ใกล้เคียงกัน ให้เพียงพอต่อความต้องการของผู้รับบริการ

เอกสารอ้างอิง

- กิตติ เอกอภิวงศกุล. 2547. การพัฒนายุทธศาสตร์การจอดรถสำหรับชุมชนชนเมือง กรณีศึกษาย่านธุรกิจการค้าของนครหาดใหญ่. วิทยานิพนธ์ วิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา (การขนส่ง), มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ชุมพล จันท์เพ็ญ. 2553. การประเมินผลโครงการจัดให้มีที่จอดรถยนต์ เพื่อแก้ปัญหาจราจร บริเวณใต้สะพานพระราม 4 ของเทศบาลนครปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ไชยชนะ จันทอรารีย์, มาเรียม นะมิ และ อัมพล ชูสนุก. 2559. "อิทธิพลของคุณภาพการให้บริการต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อและการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าโรงพยาบาลพระราม 2." วารสารปัญญาภิวัฒน์ 8 (2): 25-40.
- เทศบาลนครปากเกร็ด. 2558. ข้อมูลพื้นฐานเทศบาลนครปากเกร็ด. สืบค้นจาก <http://www.pakkretcity.go.th>.

นิพนธ์ เจริญสิทธิพันธ์ และ อรนนท์ กลั่นทประ. 2557. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สถานีบริการน้ำมัน ปตท.: กรณีศึกษาสถานีบริการน้ำมัน ปตท. พื้นที่อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี.”

วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา 3 (1): 228-244.

ประเสริฐ แสงสุข. 2557. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการลานจอดรถ ตลาดเก่า เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร. การศึกษาค้นคว้าอิสระ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ปิยพงศ์ ลิ้มโนคุณ. 2550. พฤติกรรมและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่ออาคารจอดรถงามวงศ์วาน 1 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. การศึกษาค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วัลย์ลิกา ศิริรัตน์ และ วชิรนทร์ ชาญศิลป์. 2557. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานประปา สาขาบางเขน การประปานครหลวง.” วารสารสหวิทยาการวิจัย: ฉบับบัณฑิตศึกษา 3 (2): 121-128.

วิวัฒน์พงศ์ จันทระวี. 2546. การศึกษาเพื่อเสนอและปรับปรุงข้อบัญญัติกรุงเทพมหานคร ว่าด้วยอาคารจอดรถ ของอาคารสำนักงาน. วิทยานิพนธ์ ครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต สาขาวิชาสถาปัตยกรรม, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง.

สวรยา อินทร์จันทร์. 2560. ปัจจัยด้านคุณภาพในการให้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า: กรณีศึกษา โรงแรมอิสระระดับ 3 ดาวแห่งหนึ่ง ในย่านธุรกิจทองหล่อ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจบัณฑิต. มหาวิทยาลัยนานาชาติแอสตมฟอร์ด.

สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธุ์. 2544. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพฯ: บริษัทเฟื่องฟ้า จำกัด.

อนันต์ เขียวชาญกิจการ. 2559. การศึกษาพฤติกรรมและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่มีต่อเมือง พัทยา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการท่องเที่ยว. มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

อริคม กรองทอง. 2549. ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการด้านการจราจรและสถานที่จอดรถภายใน บริเวณสำนักงานใหญ่ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขา การจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม.

Shpetim, C. 2012. “Exploring the Relationships among Service Quality, Satisfaction, Trust and Store Loyalty among Retail Customers.” *Journal of Competitiveness* 4 (4): 16-35.