

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน
ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

หลักการและเหตุผล

เทศบาลนครนนทบุรี ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑
จำนวน ๓ ยุทธศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ คือ

๑. พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจ
พอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี
๒. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน
๓. เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งคณะผู้บริหารได้แปลงเป็น แผนงาน/โครงการนำไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องปัญหาความต้องการ
ของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีโดยแท้จริง และเพื่อให้การปฏิบัติการติดตามและประเมินผล
แผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ สมฤทธิ์ผล

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลทั้ง ๓ ยุทธศาสตร์ ที่กำหนดไว้ให้
ทราบผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของเทศบาลนครนนทบุรีที่ผ่านมาว่าสามารถตอบสนองความต้องการของ
ประชาชนในระดับใด
๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบฯ
๓. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการ
พัฒนาท้องถิ่น

เป้าหมาย

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน ๒,๕๐๐ คน

วิธีการดำเนินงาน

๑. จัดทำขอบเขตรายละเอียดการจ้างที่ปรึกษาสำรวจฯ พร้อมอนุมัติราคากลางจ้างที่ปรึกษา
๒. สำรวจพื้นที่/นำเสนอแผนการสำรวจวิจัย กำหนดกลุ่มตัวอย่าง และออกแบบเครื่องมือเก็บข้อมูล
๓. ประชาสัมพันธ์การลงพื้นที่สำรวจให้ประชาชนในเขตเทศบาลรับทราบล่วงหน้า
๔. จัดเก็บข้อมูลภาคสนาม
๕. สรุปวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการสำรวจเสนอผู้บริหารทราบ

ระยะเวลาการดำเนินงาน

ตุลาคม ๒๕๕๘ ถึง กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

สถานที่ดำเนินงาน

เทศบาลนครนนทบุรี และพื้นที่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

งบประมาณ

งบประมาณรายจ่ายทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กองวิชาการและแผนงาน
งบรายจ่ายอื่น ประเภทค่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษา วิจัย ประเมินผล การพัฒนาระบบหรือการบริหารการ
จัดการระบบต่าง ๆ ฯลฯ จำนวน ๒๐๐,๐๐๐ บาท (สองแสนบาทถ้วน)

ผู้รับผิดชอบโครงการ

งานติดตามและประเมินผล ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ/การประเมินผล

๑. มีแผนการสำรวจความพึงพอใจที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานอย่างน้อย ๑ แผน
๒. มีกระบวนการ วิธีการ หรือขั้นตอนการสำรวจที่ได้มาตรฐานอย่างน้อย ๑ ระบบ
๓. มีรายงานสรุปผลที่ได้มาตรฐานตามหลักวิชาการทางสถิติอย่างน้อย ๑ ชุด

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้บริหารเทศบาลนำข้อมูลที่ได้รับจากผลการสำรวจวิจัยมาใช้ตัดสินใจในการกำหนดแนวทาง
การพัฒนาและการบริหารงานได้อย่างถูกต้องตรงความต้องการของประชาชน
๒. สามารถใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการพัฒนา และการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาได้อย่าง
เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
๓. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี
๔. ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่น

ลงชื่อ

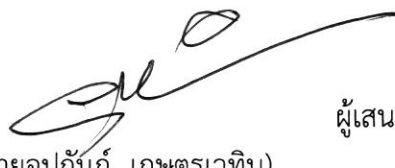


ผู้เขียนโครงการ

(นางกัญญาภา จำปรต)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

ลงชื่อ



ผู้เสนอโครงการ

(นายอุบลัมภ์ เกษตรเวทิน)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ลงชื่อ



ผู้เห็นชอบโครงการ

(นายวิศิษฐ์ ประยูรสวัสดิ์เดช)

รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน

ปลัดเทศบาลนครนนทบุรี

ลงชื่อ



ผู้อนุมัติโครงการ

(นายสมนึก ธนเดชากุล)

นายกเทศมนตรีนครนนทบุรี

ขอบเขตงานจ้าง (TOR : Term of Reference)
สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

หลักการและเหตุผล

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ๒๕๔๒ ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเองนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ จึงได้มีแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวางแผนดำเนินงานตามเป้าหมาย และควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่กำหนด ลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และมีความชัดเจนในการบริหาร

การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการและแนวทางในการบรรลุพื้นฐาน ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหา/ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นด้วย การวางแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากเป็นแนวทางมุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการเกิดขึ้นในอนาคต เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางของการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลนครนนทบุรี ถือว่าเป็นหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งที่ปฏิบัติตามเกณฑ์การพัฒนาท้องถิ่นดังกล่าว และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานเพื่อช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นจึงต้องมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

วัตถุประสงค์การวิจัย

๑. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ (๑ ต.ค. ๕๘ - ๓๐ ก.ย. ๕๙) โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
๒. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
๓. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี
๔. เพื่อทราบปัญหาเร่งด่วนของแต่ละชุมชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อเทศบาลนครนนทบุรี

กลุ่มเป้าหมายของโครงการ

กลุ่มประชาชนตัวอย่างในเขตพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี จำนวน ๒,๕๐๐ คน

วิธีการดำเนินงาน

ที่ปรึกษาหรือผู้รับจ้างดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

๑. นำเสนอแผนการดำเนินงานสำรวจวิจัยให้เทศบาลนครนนทบุรีได้รับทราบ
๒. กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนที่อยู่ในเขตบริการของเทศบาลนครนนทบุรีโดยการสุ่มตัวอย่าง ตามตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (๑๙๗๖:๖๐๘-๖๐๙) จำนวน ๒,๐๐๐ ตัวอย่าง ที่ระดับ

โครงการจ้างที่ปรึกษาเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน
ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙

หลักการและเหตุผล

เทศบาลนครนนทบุรี ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปี ๒๕๕๘ - ๒๕๖๑
จำนวน ๓ ยุทธศาสตร์ เพื่อให้สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการ
บ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ คือ

๑. พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจ
พอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี
๒. พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่
เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน
๓. เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
ที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ซึ่งคณะผู้บริหารได้แปลงเป็น แผนงาน/โครงการนำไปสู่การปฏิบัติให้สอดคล้องปัญหาความต้องการ
ของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีโดยแท้จริง และเพื่อให้การปฏิบัติการติดตามและประเมินผล
แผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ สมฤทธิ์ผล

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาวิเคราะห์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลทั้ง ๓ ยุทธศาสตร์ ที่กำหนดไว้ให้
ทราบผลสัมฤทธิ์การบริหารงานของเทศบาลนครนนทบุรีที่ผ่านมาว่าสามารถตอบสนองความต้องการของ
ประชาชนในระดับใด
๒. เพื่อใช้เป็นข้อมูลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลให้เป็นไปตามระเบียบฯ
๓. เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในการ
พัฒนาท้องถิ่น

เป้าหมาย

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน ๒,๕๐๐ คน

วิธีการดำเนินงาน

๑. จัดทำขอบเขตรายละเอียดการจ้างที่ปรึกษาสำรวจฯ พร้อมอนุมัติราคากลางจ้างที่ปรึกษา
๒. สำรวจพื้นที่/นำเสนอแผนการสำรวจวิจัย กำหนดกลุ่มตัวอย่าง และออกแบบเครื่องมือเก็บข้อมูล
๓. ประชาสัมพันธ์การลงพื้นที่สำรวจให้ประชาชนในเขตเทศบาลรับทราบล่วงหน้า
๔. จัดเก็บข้อมูลภาคสนาม
๕. สรุปวิเคราะห์และจัดทำรายงานผลการสำรวจเสนอผู้บริหารทราบ

ระยะเวลาการดำเนินงาน

ตุลาคม ๒๕๕๘ ถึง กุมภาพันธ์ ๒๕๕๙

สถานที่ดำเนินงาน

เทศบาลนครนนทบุรี และพื้นที่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

งบประมาณ

งบประมาณรายจ่ายทั่วไป ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ กองวิชาการและแผนงาน
งบรายจ่ายอื่น ประเภทค่าจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษา วิจัย ประเมินผล การพัฒนาระบบหรือการบริหารการ
จัดการระบบต่าง ๆ ฯลฯ จำนวน ๒๐๐,๐๐๐ บาท (สองแสนบาทถ้วน)

ผู้รับผิดชอบโครงการ

งานติดตามและประเมินผล ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ/การประเมินผล

๑. มีแผนการสำรวจความพึงพอใจที่มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานอย่างน้อย ๑ แผน
๒. มีกระบวนการ วิธีการ หรือขั้นตอนการสำรวจที่ได้มาตรฐานอย่างน้อย ๑ ระบบ
๓. มีรายงานสรุปผลที่ได้มาตรฐานตามหลักวิชาการทางสถิติอย่างน้อย ๑ ชุด

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ผู้บริหารเทศบาลนำข้อมูลที่ได้รับจากผลการสำรวจวิจัยมาใช้ตัดสินใจในการกำหนดแนวทาง
การพัฒนาและการบริหารงานได้อย่างถูกต้องตรงความต้องการของประชาชน
๒. สามารถใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการพัฒนา และการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาได้อย่าง
เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
๓. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี
๔. ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาท้องถิ่น

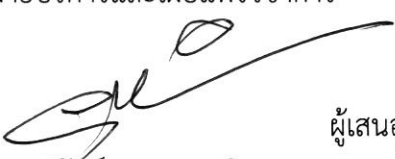
ลงชื่อ


(นางกัญญาภา จำพรต)

ผู้เขียนโครงการ

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

ลงชื่อ


(นายอุปกัณฑ์ เกษตรเวทิน)
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ผู้เสนอโครงการ

ลงชื่อ


(นายวิศิษฐ์ ประยูรสวัสดิ์เดช)
รองปลัดเทศบาล ปฏิบัติราชการแทน
ปลัดเทศบาลนครนนทบุรี

ผู้เห็นชอบโครงการ

ลงชื่อ


(นายสมนึก ธนเดชากุล)
นายกเทศมนตรีนครนนทบุรี

ผู้อนุมัติโครงการ

ความเชื่อมั่น ๙๕% ตามตาราง และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ตามชุมชนและตำบลของประชาชนอาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาลนครนนทบุรี แต่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้เพื่อการวิจัยมีประสิทธิภาพ ให้ผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๒,๕๐๐ คน

๓. ดำเนินการเก็บข้อมูลภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามหรือแบบสัมภาษณ์ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน ๓ ยุทธศาสตร์ (ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ปี ๒๕๕๘-๒๕๖๑)

๔. จัดเก็บหรือสอบถามข้อปัญหาอุปสรรคในการได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาล และปัญหาเร่งด่วน ข้อเสนอแนะจากประชาชนแต่ละชุมชน

๕. ประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

๖. วิเคราะห์ สรุปผล และจัดทำรายงานผลการวิจัยเสนอเทศบาลนครนนทบุรี

กรอบแนวคิดและทฤษฎี

ที่ปรึกษาหรือผู้รับจ้างจะต้องกำหนดกรอบแนวคิดและทฤษฎี โดยอาศัยเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ปี พ.ศ. ๒๕๕๘-๒๕๖๑ มีรายละเอียดดังนี้

- ตัวแปรต้น คือ ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ ๑. เพศ ๒. อายุ ๓. อาชีพ ๔. การศึกษา ๕. ตำบล
- ตัวแปรตาม คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี

ขอบเขตวิจัย

๑. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ประกอบด้วย ๕ ตำบล คือ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลท่าทราย ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ มีจำนวน ๒๕๖,๔๘๔ คน (ข้อมูล ณ ๓๑ กันยายน ๒๕๕๙)

๒. ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัย ประกอบด้วย

๒.๑ ตัวแปรต้น หรือตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ การศึกษา และแขวงการปกครอง

๒.๒ ตัวแปรตาม ได้แก่ การให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีตามยุทธศาสตร์ของการพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ จำนวน ๓ ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

๒.๒.๑ พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

๒.๒.๒ พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน

๒.๒.๓ เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๓. ขอบเขตด้านระยะเวลา คือ ระหว่าง เดือนตุลาคม ๒๕๕๙ ถึง เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่องานและต่อสภาพการปฏิบัติงาน ต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อลักษณะการทำงาน

อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักของประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลนครนนทบุรี แบ่งออกเป็น ๗ อาชีพ ได้แก่ ราชการ/รัฐวิสาหกิจ /เอกชนค้าขาย/ รับจ้าง นักเรียน/นักศึกษา เกษตรกร และอื่น ๆ

การศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น ๖ ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี และอื่นๆ

ตำบล หมายถึง เขตการปกครองของเทศบาลนครนนทบุรีที่มีประชาชนอาศัยอยู่ ซึ่งประกอบด้วย ๕ ตำบล ได้แก่ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลท่าทราย ตำบลบางกระสอ และตำบลบางเขน

เทศบาล หมายถึง เทศบาลนครนนทบุรี

ยุทธศาสตร์พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี หมายถึง

- ส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาทั้งในและนอกโรงเรียน
- ป้องกัน แก้ไข ฝ้าระวังปัญหายาเสพติด
- ส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพชีวิตเด็กเล็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- ส่งเสริม สนับสนุนการสังคมสงเคราะห์
- ส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียง
- ส่งเสริม สนับสนุนการสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล
- ส่งเสริม สนับสนุนการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- ส่งเสริม สนับสนุนกีฬา สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- บริหารจัดการระบบกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสียและมลพิษต่าง ๆ
- ส่งเสริม สนับสนุน บำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ส่งเสริม สนับสนุนการลดภาวะโลกร้อน
- ส่งเสริม สนับสนุนการฝึกอบรมและประกอบอาชีพ
- การพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนควบคุมการเลี้ยงสัตว์

ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน หมายถึง

- ส่งเสริม สนับสนุนเครือข่ายขององค์กรภาคประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ
- ส่งเสริม การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
- การพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการและการบริการ
- การพัฒนาส่งเสริมการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- การพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนประชาธิปไตยและสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- การพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น
- การพัฒนาก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำและระบบป้องกันน้ำท่วม
- การพัฒนาระบบไฟฟ้า และประปา
- การพัฒนาระบบจราจรขนส่งมวลชน การวิศวกรรมจราจรและบุคลากร
- การพัฒนาก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
- การพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการท่องเที่ยว
- การพัฒนาส่งเสริม สนับสนุน บำรุงรักษาศิลปะ โบราณสถาน วัฒนธรรม จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

- การพัฒนาส่งเสริม ให้มีการสนับสนุนด้านศาสนา
- การพัฒนาส่งเสริม ปรับปรุงงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง

- การพัฒนาส่งเสริมเทคโนโลยีที่เหมาะสม

คุณสมบัติผู้รับจ้าง

- ผู้รับจ้างจะต้องได้รับการจดทะเบียนเป็นที่ปรึกษากับศูนย์ข้อมูลที่ปรึกษาไทย

กระทรวงการคลัง

การประเมินความสำเร็จของโครงการ

การดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการดำเนินงานเสนอต่อเทศบาล มีกระบวนการวิจัยตามหลักวิชาการทางสถิติที่ได้มาตรฐานและมีประสิทธิภาพ และจัดทำรายงานผลการวิจัยเสนอให้เทศบาลนครนนทบุรีทราบ

การส่งมอบงาน

ที่ปรึกษาหรือผู้รับจ้างสรุปผลการดำเนินงานวิจัยสำรวจความพึงพอใจ และจัดทำรายงานผลการดำเนินงานวิจัย โดยจัดทำเป็นรูปเล่ม (ปกอ่อน) จำนวน ๒๐ เล่ม และ (ปกแข็งรูปเล่มวิจัย) จำนวน ๕ เล่ม และรูปแบบแผ่น CD-ROM files สรุปผลจำนวน ๒ ชุด ส่งมอบต่อเทศบาลนครนนทบุรีภายในเดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๐

การจ้างงานวิจัยหรือเงินสนับสนุนให้ทุนวิจัย

ตารางการแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่ายในการจ้างงานวิจัยหรือสนับสนุนให้ทุนวิจัย

๑. ชื่อโครงการ โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙
/หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ กองวิชาการและแผนงาน
๒. วงเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรรในการจ้างหรือสนับสนุนให้ทุนการวิจัย ๒๐๐,๐๐๐ บาท
๓. วันที่กำหนดราคากลาง ๓ ตุลาคม ๒๕๕๙ เป็นเงิน ๑๙๗,๘๕๘ บาท
๔. ค่าตอบแทนบุคลากร เป็นเงิน ๑๐๕,๖๐๐ บาท
 - ๔.๑ ประเภทนักวิจัย กลุ่มงานวิชาชีพทั่วไป สาขา เศรษฐศาสตร์ และสาขาที่เกี่ยวข้อง
 - ๔.๒ คุณสมบัตินักวิจัย
 - ปริญญาเอก ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๑ คน โดยเป็นบุคลากรจากสถาบันของรัฐและไม่ได้ทำงานเต็มเวลา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานจำนวน ๑๒ วัน ๆ ละ ๓,๕๒๐ บาท เป็นเงิน ๔๒,๒๔๐ บาท
 - ปริญญาโท ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี จำนวน ๑ คน โดยเป็นบุคลากรจากสถาบันของรัฐและไม่ได้ทำงานเต็มเวลา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานจำนวน ๑๒ วัน ๆ ละ ๓,๕๒๐ บาท เป็นเงิน ๔๒,๒๔๐ บาท
 - ปริญญาโท ประสบการณ์ ๕ ปี จำนวน ๑ คน โดยเป็นบุคลากรจากสถาบันของรัฐและไม่ได้ทำงานเต็มเวลา มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานจำนวน ๑๒ วัน ๆ ละ ๑,๗๖๐ บาท เป็นเงิน ๒๑,๑๒๐ บาท
 - ๔.๓ รวมจำนวนบุคลากรที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๓ คน
๕. หมวดค่าจ้าง เป็นเงิน ๘๐,๒๕๐ บาท
 - ค่าจ้างบุคลากรเป็นที่ปรึกษาโครงการ ๑๐,๐๐๐ บาท
 - ค่าจ้างจัดทำรูปเล่มรายงานการวิจัย ปกอ่อน จำนวน ๒๐ เล่มๆ ละ ๔๕๐ บาท เป็นเงิน ๙,๐๐๐ บาท
 - ค่าจ้างจัดทำรูปเล่มรายงานการวิจัย ปกแข็ง จำนวน ๕ เล่มๆ ละ ๖๕๐ บาท เป็นเงิน ๓,๒๕๐ บาท
 - ค่าจ้างนักศึกษาเก็บข้อมูล ๒,๕๐๐ ชุด ๆ ละ ๒๐ บาท เป็นเงิน ๕๐,๐๐๐ บาท
 - ค่าจ้างนำเข้าข้อมูล เป็นเงิน ๘,๐๐๐ บาท
๖. หมวดค่าใช้สอย เป็นเงิน ๔,๓๕๐ บาท
 - ค่าโทรศัพท์ ๓๕๐ บาท
 - ค่าพาหนะ ๔,๐๐๐ บาท

๗. ค่าวัสดุอุปกรณ์ เป็นเงิน ๕,๐๐๐ บาท

- ค่าวัสดุสำนักงาน ๓,๐๐๐ บาท
- ค่าวัสดุคอมพิวเตอร์ ๒,๐๐๐ บาท

๘. ค่าครุภัณฑ์ - บาท

๙. ค่าใช้จ่ายในการศึกษาดูงานหรือค้นคว้าข้อมูลในต่างประเทศ (ถ้ามี) - บาท

๑๐. ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เบ็ดเตล็ด เป็นเงิน ๒,๖๕๘ บาท

๑๑. ที่มาของการกำหนดราคากลาง (อ้างอิง)

๑๑.๑ ราคากลางมาตรฐาน - ไม่มี -

๑๑.๒ ราคาที่เคยจัดจ้างครั้งล่าสุดภายในระยะเวลา ๒ ปีงบประมาณ

- ปีงบประมาณ ๒๕๕๘ ตามสัญญาจ้างเลขที่ ๒๖/๒๕๕๘ ลงวันที่ ๔ พฤศจิกายน ๒๕๕๗
เป็นจำนวนเงินงบประมาณ ๑๘๐,๐๐๐ บาท

- ปีงบประมาณ ๒๕๕๙ ตามสัญญาจ้างเลขที่ ๔๒/๒๕๕๙ ลงวันที่ ๑๖ พฤศจิกายน ๒๕๕๘
เป็นจำนวนเงินงบประมาณ ๑๙๐,๐๐๐ บาท

๑๑.๓ คู่มือแนวทางการเปิดเผยรายละเอียดค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างราคากลาง
และการคำนวณราคากลาง จากสำนักงาน ป.ป.ช

๑๒. รายชื่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ (ผู้รับผิดชอบ) ที่เกี่ยวกับการจ้างงานวิจัยหรือสนับสนุนทุนวิจัย และ TOR



(นางกัญญาภา จำพรด)

เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนงาน ๖ ว

รักษาการในตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ



(นายอุปกัมภ์ เกษตรเวทิน)

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

รายละเอียดค่าใช้จ่าย
 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
 เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559

โครงการ	ค่าตอบแทน		ค่าวัสดุอุปกรณ์		ค่าจ้าง		ค่าใช้จ่าย		ค่าใช้จ่ายอื่น ๆ
	รายละเอียด	เป็นเงิน	รายละเอียด	เป็นเงิน	รายละเอียด	เป็นเงิน	รายละเอียด	เป็นเงิน	เป็นเงิน
- การดำเนินการสำรวจวิจัยโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559	- บุคลากรระดับดำเนินงาน ค่าตอบแทน 3,520 บ./วันx1 คนx12วัน - บุคลากรระดับดำเนินงาน ค่าตอบแทน 3,520 บ./วันx1 คนx12 วัน - บุคลากรระดับดำเนินงาน ค่าตอบแทน 1760 บ./วันx1 คนx12วัน	42,240 42,240 21,120	- วัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ ดินสอ ปากกา ลวดเย็บ ลวดเย็บกระดาษ เครื่องคิดเลข ฯลฯ - วัสดุอื่นๆ เช่น หมึกพิมพ์ แผ่นซีดีรอม ฯลฯ	3,000 2,000	- ค่าจ้างที่ปรึกษา โครงการ 2 คน - ค่าจัดทำรูปเล่ม รายงานการวิจัย ปกอ่อน จำนวน 20 เล่ม ๆ ละ 450บาท - ค่าจัดทำรูปเล่ม รายงานการวิจัยปกแข็ง จำนวน 5 เล่ม ๆ ละ 650 บาท - ค่าจ้างนักศึกษา เก็บแบบสอบถาม จำนวน 2,500 ชุดๆ ละ 20 บาท - ค่าจ้างนำเข้าข้อมูล	10,000 9,000 3,250 50,000 8,000	- ค่าโทรศัพท์ - ค่าพาหนะ	350 4,000	- ค่าใช้จ่าย เบ็ดเตล็ด 2,658 บาท
		105,600		5,000		80,250		4,350	2,658
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น (หนึ่งแสนเก้าหมื่นเจ็ดพันแปดร้อยห้าสิบบาทถ้วน)									197,858

ค่าตอบแทนบุคลากร

ลำดับ	ตำแหน่ง	วุฒิไม่ต่ำกว่า	จำนวน	อัตราเงินเดือน พื้นฐาน	ตัวคูณอัตรา ค่าตอบแทน	อัตราค่าตอบแทน ต่อเดือน	อัตราค่าตอบแทน ต่อวัน	จำนวนวันที่ ทำงาน	รวมอัตรา ค่าตอบแทน
1	ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย	ปริญญาเอก	1	60,000	1.76	105,600	3,520	12	42,240
2	ผู้เชี่ยวชาญด้านวิเคราะห์	ปริญญาโท	1	60,000	1.76	105,600	3,520	12	42,240
3	ผู้ช่วยนักวิจัย	ปริญญาโท	1	30,000	1.76	52,800	1,760	12	21,120
								รวมทั้งสิ้น	105,600

ปกหน้า

รายงานการวิจัย

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559



เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ร่วมกับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ พ.ศ. 2559

ปกหลัง

“บริการดี มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส คือหัวใจของเรา” เทศบาลนครนนทบุรี



สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ถนนรัตนวิเศษ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000





บทสรุปผู้บริหาร

วัดกุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในแต่ละยุทธศาสตร์
3. เพื่อสำรวจช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรี
4. เพื่อสำรวจปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขโดยเร่งด่วน
5. เพื่อสำรวจเกี่ยวกับเทศบาลนครนนทบุรีกำหนดทิศทางไปสู่ “นครนนท์ 4.0” โดยให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล Thailand 4.0 ในอนาคต ตามความต้องการของประชาชน
6. เพื่อสำรวจข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปรับปรุง

คณะผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามตามแบบคู่มือการติดตามและประเมินผล การจัดทำและแปลงผลไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 2,500 ฉบับ การแจกแบบสอบถามจำแนกเป็นรายตำบลเพื่อให้ประชาชนได้เป็นตัวแทนของประชากร ทั้ง 5 ตำบล การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดอบรมนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จ.ปทุมธานี และนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ จ.นนทบุรี หลังจากนั้นอาจารย์ นิสิต นักศึกษา ลงพื้นที่แจกแบบสอบถาม การวิจัยครั้งนี้เป็นทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นการ สัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนชุมชน ผลการวิจัยดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และที่อยู่อาศัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	1,067	42.68
หญิง	1,433	57.32
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	202	8.08
21 – 30 ปี	563	22.52
31 – 40 ปี	673	26.92
41 – 50 ปี	468	18.72
51 – 60 ปี	371	14.84
มากกว่า 60 ปี	223	8.92
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	498	19.92
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	522	20.88
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	568	22.72
ปริญญาตรี	632	25.28
สูงกว่าปริญญาตรี	280	11.20

อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	548	21.92
ลูกจ้าง/เอกชน	735	29.40
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	568	22.72
นักเรียน/นักศึกษา	242	9.68
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	399	15.96
กำลังหางานทำ	8	0.32
ที่อยู่อาศัย		
ตำบลสวนใหญ่	513	20.52
ตำบลตลาดขวัญ	434	17.36
ตำบลท่าทราย	465	18.60
ตำบลบางกระสอ	498	19.92
ตำบลบางเขน	590	23.60
รวม	2,500	100.00

จากตารางที่ 1 ผลการวิจัยพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.32 และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 42.68 อายุ มีช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.52 การศึกษา ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.28 รองลงมาคือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 22.72 อาชีพ มีอาชีพลูกจ้าง/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 22.72 และมีที่อยู่อาศัยส่วน ใหญ่อาศัยอยู่ ตำบลบางเขนจำนวน 590 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 รองลงมาคือ ตำบลสวนใหญ่ จำนวน 513 คน คิดเป็นร้อยละ 20.52

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ (ระดับความพึงพอใจมี 3 ระดับ พึงพอใจมาก พึงพอใจและไม่พึงพอใจ)

รายละเอียดประเด็นขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ					
	พึงพอใจมาก		พึงพอใจ		ไม่พึงพอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	1,443	57.72	1,041	41.64	16	0.64
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ ข้อมูลของโครงการ/ กิจกรรม	1,342	53.68	1,122	44.88	36	1.44
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	1433	57.32	1,043	41.72	24	0.96
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	1,354	54.16	1,103	44.12	43	1.72
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	1,476	59.04	983	39.32	41	1.64%
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1,476	59.04	1000	40.00	24	0.96
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	1,654	66.16	831	33.24	15	0.60
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	1,602	64.08	854	34.16	44	1.76
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	1,701	68.04	784	31.36	15	0.60
ค่าร้อยละ		59.92		38.94		1.14

จากตารางที่ 2 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ซึ่งมีประเด็นขั้นตอนที่ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม จำนวน 9 ข้อ อยู่ในระดับพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 59.92 รองลงมา อยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 38.94 และอยู่ในระดับไม่พึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.14

เมื่อรวมความพึงพอใจของประชาชนในกลุ่มระดับความพึงพอใจมาก และระดับความพึงพอใจ ทั้ง 2 แล้วคิดเป็นร้อยละ 98.86 ซึ่งผลการวิเคราะห์มากกว่า ร้อยละ 50 ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตั้งเกณฑ์ไว้ แสดงว่าประชาชนมีความพึงพอใจมากต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี และสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวมประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ

รายละเอียดประเด็นขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.63	0.44	พอใจมาก	5
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.58	0.43	พอใจมาก	7
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.56	0.45	พอใจมาก	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.60	0.43	พอใจมาก	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.66	0.42	พอใจมาก	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.63	0.42	พอใจมาก	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.71	0.41	พอใจมาก	2
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.69	0.42	พอใจมาก	3
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.72	0.43	พอใจมาก	1
รวม	2.64	0.43	พอใจมาก	

จากตารางที่ 3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้ออยู่ในระดับพอใจมากเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมา คือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ ในตำบลสวนใหญ่

รายละเอียดประเด็นขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.61	0.43	พอใจมาก	7
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.59	0.43	พอใจมาก	8
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดง ความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.55	0.41	พอใจมาก	9
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.63	0.42	พอใจมาก	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.66	0.42	พอใจมาก	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.65	0.42	พอใจมาก	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.72	0.40	พอใจมาก	2
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.70	0.41	พอใจมาก	3
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.74	0.41	พอใจมาก	1
รวม	2.65	0.42	พอใจมาก	

จากตารางที่ 4 พบว่าประชาชนตำบลสวนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559 ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อยข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ข้อ 9 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รองลงมาได้แก่ข้อ 7 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ข้อ 3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ ตำบลตลาดขวัญ

รายละเอียดประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.65	0.47	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.56	0.41	พอใจมาก	7
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.55	0.49	พอใจมาก	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.58	0.43	พอใจมาก	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.65	0.47	พอใจมาก	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.62	0.46	พอใจมาก	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.68	0.49	พอใจมาก	2
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.67	0.50	พอใจมาก	3
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.72	0.49	พอใจมาก	1
รวม	2.63	0.47	พอใจมาก	

จากตารางที่ 5 พบว่าประชาชนตำบลตลาดขวัญมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อยข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ข้อ 9 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม รองลงมาได้แก่ข้อ 7 ผลการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นและข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ข้อ 3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นโครงการ/กิจกรรม

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ ตำบลท่าทราย

รายละเอียดประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.61	0.41	พอใจมาก	5
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.53	0.42	พอใจมาก	7
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.52	0.42	พอใจมาก	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.57	0.41	พอใจมาก	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.62	0.41	พอใจมาก	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.61	0.41	พอใจมาก	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.69	0.42	พอใจมาก	2
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.68	0.43	พอใจมาก	3
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม	2.71	0.42	พอใจมาก	1
รวม	2.62	0.42	พอใจมาก	

จากตารางที่ 6 พบว่าประชาชนตำบลท่าทรายมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559 ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อยข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ข้อ 9 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รองลงมาได้แก่ข้อ 7 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นและข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ข้อ 3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นโครงการ/กิจกรรม

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ ตำบลบางกระสอ

รายละเอียดประเด็นขั้นตอน	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.71	0.42	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.67	0.43	พอใจมาก	7
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.65	0.41	พอใจมาก	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.68	0.43	พอใจมาก	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.71	0.42	พอใจมาก	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.70	0.43	พอใจมาก	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.74	0.40	พอใจมาก	2
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.72	0.41	พอใจมาก	3
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.75	0.40	พอใจมาก	1
รวม	2.70	0.42	พอใจมาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าประชาชนตำบลบางกระสอมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559 ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อยข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ข้อ 9 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รองลงมาได้แก่ข้อ 7 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นและข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ข้อ 3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นโครงการ/กิจกรรม

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวมประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ ตำบลบางเขน

รายละเอียดประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.62	0.41	พอใจมาก	5
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.56	0.41	พอใจมาก	8
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดง ความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.52	0.44	พอใจมาก	9
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.60	0.44	พอใจมาก	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.61	0.44	พอใจมาก	6
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.65	0.41	พอใจมาก	4
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.68	0.44	พอใจมาก	2
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.66	0.43	พอใจมาก	3

9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.70	0.42	พอใจมาก	1
รวม	2.62	0.43	พอใจมาก	

จากตารางที่ 8 พบว่าประชาชนตำบลบางกระสอมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559 ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อจากมากไปหาน้อยข้อที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ข้อ 9 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รองลงมาได้แก่ข้อ 7 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่นและข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ข้อ 3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นโครงการ/กิจกรรม

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวมแยกรายตำบล

ตำบล	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลความ	ลำดับที่
1.ตำบลสวนใหญ่	2.65	0.42	พอใจมาก	2
2.ตำบลตลาดขวัญ	2.63	0.47	พอใจมาก	3
3.ตำบลท่าทราย	2.62	0.42	พอใจมาก	4
4.ตำบลบางกระสอ	2.70	0.42	พอใจมาก	1
5.ตำบลบางเขน	2.62	0.43	พอใจมาก	4
รวม	2.64	0.43	พอใจมาก	

จากตารางที่ 9 พบว่าประชาชนในเขตเทศบาลทั้ง 5 ตำบลมีระดับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรีประจำปีงบประมาณ 2559 ในภาพรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายตำบลจากมากไปน้อยตำบลที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ตำบลบางกระสอ รองลงมาได้แก่ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลท่าทราย และตำบลบางเขน

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 8 ข้อ (ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด)

รายละเอียดข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.56	0.66	มากที่สุด	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.42	0.66	มากที่สุด	5
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.29	0.66	มากที่สุด	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.31	0.66	มากที่สุด	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.48	0.63	มากที่สุด	6
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.58	0.66	มากที่สุด	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	8.64	0.65	มากที่สุด	1
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.59	0.66	มากที่สุด	2
ภาพรวม	8.48	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.48 (S.D. = 0.66) ทั้ง 8 ข้อ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ ที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.64 (S.D. = 0.65) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.59 (S.D. = 0.66) อยู่ในระดับ

มากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.29 (S.D. = 0.66) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 11 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559 ในยุทธศาสตร์ ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

รายละเอียดข้อความ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ระดับความพึงพอใจ		
		ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.64	0.61	มากที่สุด	3
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.55	0.61	มากที่สุด	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.60	0.69	มากที่สุด	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.52	0.67	มากที่สุด	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.46	0.65	มากที่สุด	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.62	0.68	มากที่สุด	4
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	8.69	0.65	มากที่สุด	1
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.65	0.69	มากที่สุด	2
ในภาพรวม	8.59	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี พบว่า ในภาพรวม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.59 (S.D. = 0.66) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.69 (S.D. = 0.65) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.65 (S.D. = 0.69) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.46 (S.D. = 0.65) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 12 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ในยุทธศาสตร์ที่ 2

การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน

รายละเอียดข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.48	0.65	มากที่สุด	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.38	0.63	มากที่สุด	7
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.36	0.64	มากที่สุด	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.43	0.67	มากที่สุด	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.46	0.63	มากที่สุด	5
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.54	0.69	มากที่สุด	3

7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	8.58	0.68	มากที่สุด	1
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.56	0.67	มากที่สุด	2
ในภาพรวม	8.47	0.66	มากที่สุด	

จากรายการที่ 12 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชนในภาพรวม พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.47 (S.D. = 0.66) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.58 (S.D. = 0.68) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 8 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.56 (S.D.=0.67) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 8.36 (S.D. = 0.64) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 13 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

รายละเอียดข้อความ	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.31	0.66	มากที่สุด	7
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.45	0.64	มากที่สุด	3

3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความ ความเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.32	0.65	มากที่สุด	6
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.30	0.66	มากที่สุด	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการ ดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.37	0.64	มากที่สุด	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด	8.36	0.69	มากที่สุด	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่ การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	8.47	0.63	มากที่สุด	1
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการ ดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.46	0.67	มากที่สุด	2
ในภาพรวม	8.38	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่ามีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.38 (S.D. = 0.66) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.47 (S.D. = 0.63) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.46 (S.D. = 0.67) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือข้อ 4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.30 (S.D. = 0.66) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559
ในภาพรวม ตามแผนยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	8.59	0.68	มากที่สุด	1
2. การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน	8.47	0.65	มากที่สุด	2
3. การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	8.38	0.65	มากที่สุด	3
ภาพรวม	8.48	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 14 พบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ ได้ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 8.48 (S.D. = 0.66) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์และเมื่อพิจารณาเป็นรายยุทธศาสตร์จากมากไปหาน้อยพบว่าระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดในยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดีคะแนนเฉลี่ย 8.59 (S.D. = 0.68) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชนคะแนนเฉลี่ย 8.47 (S.D. = 0.65) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด อันดับสาม ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพคะแนนเฉลี่ย 8.38 (S.D. = 0.65) อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 15 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ต้องการให้เทศบาลเผยแพร่

ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
1.เจ้าหน้าที่เทศบาลนนทบุรี	1,343	17.47	1
2.คณะกรรมการชุมชน	1,243	16.17	3
3.วารสารของเทศบาลนนทบุรี	1,297	16.87	2
4.ป้ายโฆษณา/ไฟรั้ง	1,235	16.06	4
5.หนังสือพิมพ์	564	7.34	7
6.วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี	847	11.02	5
7.เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	354	4.60	8
8.เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th	806	10.48	6
รวม	7,689	100.00	

*หมายเหตุ : - กำหนดให้ประชาชนเลือกได้เกิน 1 ข้อ

จากตารางที่ 15 ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ จำแนกตามความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากเทศบาลนครนนทบุรีที่เผยแพร่มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 17.47 รองลงมาคือ วารสารของเทศบาลนครนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 16.87 อันดับสาม คณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 16.17 อันดับสี่ ป้ายโฆษณา/ไฟรั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.06 อันดับห้า วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี คิดเป็น ร้อยละ 11.02 อันดับหก เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th คิดเป็นร้อยละ 10.48 อันดับเจ็ด หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 7.34 และ อันดับแปดเสียงตามสาย/หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 4.60

ตารางที่ 16 แสดงความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาล
แก้ไขเร่งด่วน

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการของ ประชาชน	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับที่
1. จราจร	699	7.42	6
2. ขยะมูลฝอย	843	8.94	4
3. ยาเสพติด	1,894	20.10	1
4. น้ำเสีย	749	7.95	5
5. น้ำท่วม	1,039	11.02	3
6. โจรผู้ร้าย	1,478	15.68	2
7. สุนัขจรจัด	673	7.14	7
8. ไฟฟ้าสาธารณะ	540	5.73	8
9. ยุงลาย	533	5.66	9
10. มลพิษทางเสียง	495	5.25	10
11.มลพิษทางอากาศ	479	5.08	11
12.อื่นๆ	3	0.03	12
รวม	9,425	100.00	

*หมายเหตุ : - กำหนดให้ประชาชนเลือกได้เกิน 1 ข้อและอื่นๆ คือ วิทยุร่นตักัน

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีเกี่ยวกับปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขโดยเร่งด่วน จำแนกตามความถี่และร้อยละของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปัญหาคือเป็นอันดับแรก ได้แก่ ยาเสพติด คิดเป็นร้อยละ 20.10 รองลงมาได้แก่ โจรผู้ร้าย คิดเป็นร้อยละ 15.68 อันดับสาม น้ำท่วม คิดเป็นร้อยละ 11.02 อันดับสี่ ขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 8.94 อันดับห้า น้ำเสีย คิดเป็นร้อยละ 7.95 อันดับหก จราจร คิดเป็นร้อยละ 7.42 อันดับเจ็ด สุนัขจรจัด คิดเป็นร้อยละ 7.14 อันดับแปด ไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 5.73 อันดับเก้า ยุงลาย คิดเป็นร้อยละ 5.66 อันดับสิบ มลพิษทางเสียง คิดเป็นร้อยละ 5.25 อันดับสิบเอ็ด มลพิษทางอากาศ คิดเป็นร้อยละ 5.08 และลำดับสุดท้าย อื่นๆ คือ วิทยุร่นตักัน คิดเป็นร้อยละ 0.03

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการที่เทศบาลนครนนท์ กำหนดทิศทางไปสู่ “นครนนท์ 4.0” เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล Thailand 4.0 ในอนาคตตามความต้องการของประชาชน

ภายในเขตเทศบาลนครนนทบุรีมีชุมชนทั้งหมดจำนวน 93 ชุมชน ตามนโยบาย “นครนนท์ 4.0” สะดวกสบาย สะอาด ปลอดภัย”มีความต้องการที่จะให้บริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เป็นสังคมที่อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง

ตามนโยบายที่จะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จากสถานการณ์ปัจจุบันที่จังหวัดนครนนทบุรีมีการเจริญเติบโต และมีลักษณะการเป็นเมืองสูง พบได้จากการพัฒนาที่รวดเร็วโดยเฉพาะการมีรถไฟฟ้าสายสีม่วงผ่าน ผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรีได้มอบนโยบายเชิงรุกของจังหวัดนนทบุรี และแนวทางพัฒนา “นครนนท์ 4.0 : คุณภาพ มาตรฐาน นวัตกรรมและยั่งยืน” เมื่อพิจารณาถึงหน้าที่การให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่การพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น โดยเฉพาะกลุ่มวัยเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส กลุ่มเหล่านี้เป็นกลุ่มที่เปราะบางของทั้งร่างกายและจิตใจ เทศบาลนครนนทบุรีจึงดำเนินนโยบายการบริการโดย “นครนนท์ 4.0 สะดวก สะอาด สบาย ปลอดภัย” ดังรายละเอียด

1. นครนนท์ 4.0 “สะดวก” มีมาตรการดังนี้

มาตรการที่ 1 การปรับปรุงการบริการสาธารณะให้มีระบบที่มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

มาตรการที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน บำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ งานผังเมือง การควบคุมอาคารและการใช้ประโยชน์ที่ดิน

มาตรการที่ 3 การส่งเสริม สนับสนุนการกีฬา สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

มาตรการที่ 4 การส่งเสริมการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้หลักประชารัฐในการร่วมคิด ร่วมทำร่วมตัดสินใจ ร่วมแก้ปัญหา ร่วมรับประโยชน์

ผลการสัมภาษณ์นครนนท์ 4.0 เมืองที่มีความสะดวก เช่น การจัดบริการสาธารณะ “ความสะดวก” ที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีช่วยแก้ไข

1. ปัญหาเรื่องถนนแคบ การจราจรจึงติดขัด เช่นชุมชนสามัคคี 2 น่าจะขยายผิวการจราจร โดยย้ายเสาไฟฟ้า โดยเฉพาะชุมชนแสนสุข เพื่อให้มีทางเบี่ยงหรือไหล่ถนน

2. ปัญหาเมื่อเวลาฝนตกน้ำจะท่วมบริเวณซอยสามัคคี 40

3. ปัญหาเรื่องอุบัติเหตุรถเนื่องจากถนนทางเข้าหมู่บ้านเป็นทางโค้ง รถที่วิ่งออกมาจากหมู่บ้านจะชนกับรถในซอย ดังนั้นอยากให้เทศบาลดูแลจุดที่มีอุบัติเหตุบ่อยๆ และหาทางแก้ไข โดยอาจจะหาทางแก้ไข ด้วยการเพิ่มสัญญาณการจราจร ที่บอกว่าจะมีอุบัติเหตุ

4. การปรับปรุงสายไฟฟ้า ในบางพื้นที่จะมีสายไฟฟ้าที่ห้อยลงมา ทำให้เกิดความน่ากลัว ขอให้ทางเทศบาลแจ้งทางไฟฟ้าให้ช่วยมาเก็บให้เรียบร้อย

5. เนื่องจากในพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี มีคลองจำนวนมาก มากกว่า 50 คลอง การที่จะให้ประชาชนในพื้นที่ดูแลทำความสะอาด ทุกที่ซึ่งจะทำให้ไม่สามารถทำได้ตลอดเพราะประชาชนมีภาระอื่นๆ จึงอยากให้เทศบาลมีโครงการปรับปรุงและขุดลอกคลองโดยการจ้างประชาชนให้ดูแล และทำความสะอาดเหมือนกับที่เทศบาลจ้างประชาชนกวาดถนนเพราะการทำความสะอาดตลอดเวลาจะดีกว่าการระดมทำปีละครั้งเพื่อการประกวดคลองสวยงามน้ำใส และจะได้เป็นเส้นทางระบายน้ำเวลาที่ฝนตก

2. นครนนท์ 4.0 “สะอาด” มีมาตรการดังนี้

มาตรการที่ 1 การส่งเสริม สนับสนุนจิตสำนึกและความรับผิดชอบของประชาชนในการรักษาความสะอาด

มาตรการที่ 2 การควบคุมสถานประกอบการในการป้องกันและบำบัดมลพิษตามมาตรฐานสิ่งแวดล้อม

มาตรการที่ 3 การส่งเสริม สนับสนุนการลดภาวะโลกร้อนและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มาตรการที่ 4 การบริหารจัดการขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล มลพิษ น้ำเสีย และการป้องกันน้ำท่วม

ผลการสัมภาษณ์นครนนท์ 4.0 เมืองที่มีความสะอาด เช่น การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม “ความสะอาด” ที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีช่วยแก้ไข

1. การปรับปรุงสายไฟฟ้า ในบางพื้นที่จะมีสายไฟฟ้าที่ห้อยลงมา ทำให้เกิดความน่ากลัว ขอให้ทางเทศบาลแจ้งทางไฟฟ้าให้ช่วยมาเก็บให้เรียบร้อย

2. การขายของตามฟุตบาท ยังมีอยู่ และไม่เก็บให้เรียบร้อย

3. การทิ้งขยะ ชื้นใหญ่ เช่น โตะ ที่นอน อยากให้เทศบาลช่วยกำจัดด้วย โดยนัดเฉพาะวันที่ทิ้งขยะใหญ่ๆ ประกาศให้ทราบล่วงหน้าก่อน

4. ต้องการให้มีการจัดเก็บขยะให้มีจำนวนเที่ยวที่ถี่ขึ้น บางที่ขยะกองเต็มแต่รถเทศบาลยังไม่มาเก็บ

5. ปัญหา สุณัชรจัดทำสรภักดิ์ บริเวณถนน ซอยต่างๆ

6.การขุดลอกคลองควรดำเนินการเป็นประจำเพื่อให้สวยงาม และไม่มีขยะในคลอง

3. นครนนท์ 4.0 “สบาย” มีมาตรการดังนี้

มาตรการที่ 1 การส่งเสริมคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส

มาตรการที่ 2 การส่งเสริมสนับสนุนการฝึกและประกอบอาชีพ และการดำรงชีพตามแนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

มาตรการที่ 3 การส่งเสริมสนับสนุนการสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล

มาตรการที่ 4 การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย

ผลการสัมภาษณ์นครนนท์ 4.0 เมืองที่มีความสบาย เช่น โครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมขนส่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ “ความสบาย” ที่ต้องการให้เทศบาลนครนนท์ช่วยแก้ไข

1. ปัญหาเรื่องการขุดลอกในชุมชน ควรให้ผู้นำชุมชนแจ้งให้เทศบาลทราบ และขุดปีละ 2 ครั้ง

2. เรื่องสุนัขจรจัด ที่มีจำนวนมาก และไม่สามารถดำเนินการจับมาทำหมันได้ ทำให้มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นรวดเร็ว

3. การพัฒนาให้มีศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน สำหรับผู้ที่มีการศึกษาน้อย ให้สามารถพัฒนาและมีโอกาสต่อยอด เนื่องจากมีประชาชนที่ไม่จบมัธยมศึกษาตอนต้นอีกจำนวนมาก

4. ควรขยายจุดบริการเครือข่าย WIFI เพิ่มมากยิ่งขึ้นและเพิ่มความเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

5. การให้ความรู้เกี่ยวกับขายสินค้าในโซเชียลมีเดีย เช่น LINE Facebook Instagram

4. นครนนท์ 4.0 “ปลอดภัย” มีมาตรการดังนี้

มาตรการที่ 1 การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน

มาตรการที่ 2 การป้องกัน แก้ไข ฝุ่นละออง ปัญหายาเสพติด

มาตรการที่ 3 การปรับปรุงระบบจราจร ไฟฟ้า ประปา และทางเดินเท้า

มาตรการที่ 4 การรณรงค์ให้ความรู้สถานประกอบการและพัฒนาตลาดสดให้ได้มาตรฐาน

ผลการสัมภาษณ์นครนท4.0เมืองที่มีความปลอดภัย เช่น มีระบบแจ้งเตือน ระบบสาธารณสุข “ความปลอดภัย” ที่ต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีช่วยแก้ไข

- 1.ในกรณีเครื่องดับเพลิงที่ติดตามชุมชน ควรให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยตรวจสอบว่าหมดอายุหรือไม่และยังใช้ได้ไหม
- 2.ในปัจจุบันที่มีถังดับเพลิงแบบใหม่คือถังสีเขียว เทศบาลอาจจะช่วยแนะนำให้ผู้นำชุมชนที่สนใจและจัดซื้อโดยการบริจาคหรือมีงบประมาณบางส่วนจากเทศบาล
- 3.เทศบาลควรจัดอบรมเรื่องบรรเทาสาธารณภัยให้กับผู้นำชุมชนและอาสาสมัครของชุมชนโดยควรให้ทุกชุมชนได้เข้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 4.ควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์เรื่องสายไฟฟ้าภายในบ้าน อุปกรณ์ไฟฟ้าว่าแต่ละชนิดมีอายุการใช้งานนานเท่าไร และอะไรที่ควรเปลี่ยนในเวลากี่ปี
- 5.ปัญหาเสาเสพติด มีจำนวนที่มากและแก้ไขยาก
- 6.การตัดไฟฟ้าสาธารณะในที่เปลี่ยว เพื่อลดปัญหาโจรกระชากกระเป๋า หรือขโมยมีค่า หรือภัยอื่นๆ
- 7.กล้องวงจรปิดที่ติดอยู่ตามถนน แต่เก็บที่บันทึกไว้กับชุมชนในบางครั้ง เสียหายไม่มีผู้มาดูแลพอจะมาเปิดดูกลับใช้ไม่ได้

ข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขปรับปรุง

ผลการตอบคำถามปลายเปิดมีผู้ตอบคำถามจำนวน 216ชุด มีรายละเอียดดังนี้

ตำบลสวนใหญ่ 56 คน ตำบลตลาดขวัญ 56 คน ตำบลท่าทราย 47 คน ตำบลบางกระสอ 25 คน และตำบลบางเขน 32 คน รวม 216คน คิดเป็นร้อยละ 8.64 จากแบบสอบถามทั้งหมด 2,500 ชุด ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุง คำถามปลายเปิดที่สอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม จะพบว่ามีทั้งคำถาม และข้อความเสนอแนะซึ่งสามารถแยกเป็นรายตำบลดังนี้

ตำบลสวนใหญ่ อยากมีการจัดระเบียบในพื้นที่ เช่น ตลาด ทางเดินเท้า การจราจร สายไฟ สายโทรศัพท์ความสะอาดในชุมชน ถนนที่ระบายน้ำ ยาเสพติด ประชากรแฝง และเว็บไซต์ประชาสัมพันธ์

ตำบลตลาดขวัญ อยากให้ทางเทศบาลดูแลในเรื่องความสะอาดบนท้องถนน ทางเท้า และป้อมปราการทิ้งขยะเศษอาหารลงที่ระบายน้ำ การจ้างคนทำความสะอาดทั้งทางบกและลำคลอง การจราจรติดขัด เพิ่มทางจักรยาน ความปลอดภัยในสวนสาธารณะ การจัดภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นในชุมชน

กล้องวงจรปิด เพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมข้อมูลข่าวสาร การเพิ่มบริเวณที่จอดรถและห้องน้ำ-ห้องส้วมสาธารณะที่ทันสมัย สะอาด สวยงาม

ตำบลท่าทราย อยากให้มีการจัดระเบียบในชุมชน การต่อเติมอาคาร การใช้พื้นที่สาธารณะ และการวางระเบียบการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน การปรับปรุงทัศนียภาพและการประชาสัมพันธ์ เพิ่มการเก็บขยะ การจัดระบบการระบายน้ำ การป้องกันอัคคีภัยในอาคารสูงคอนโด ควรมีจุดWiFi และกิจกรรมให้กับเยาวชนทำร่วมกันเพื่อแสดงความสามารถ ความรัก ความสามัคคีในชุมชน

ตำบลบางกระสอ อยากให้มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะที่เพียงพอต่อจำนวนหมู่บ้าน พร้อมจำนวนรถเก็บขยะ สร้างจิตสำนึกวินัยหรือมาตรการของชุมชนในการอยู่ร่วมกัน และเพิ่มการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน สถานที่แหล่งมั่วสุมของนักเรียน การจัดการยาเสพติด ควรมีศูนย์กิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน

ตำบลบางเขน อยากให้มีการปรับปรุงคลอง การจัดการขยะมูลฝอย การสาธารณสุข และขจัดยาเสพติด ยุบสาย รื้อพื้นที่ประเพณีของนนทบุรีให้โดดเด่นเป็นที่รู้จัก การอบรมการป้องกันอัคคีภัย ชุมชนหนาแน่นมีตึกสูงเกรงกลัวเรื่องไฟไหม้ ฝนตกน้ำท่วมในซอย รถติดมาก ควรเพิ่มกิจกรรมให้กับเด็ก เยาวชน ทำงานร่วมกัน

- การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ การดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2555-2559

ตารางที่ 17 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี 5 ปี ตั้งแต่ปี 2555 – 2559 ในภาพรวมประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ

ปี พ.ศ.	ระดับความพึงพอใจของประชาชน		
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พึงพอใจ
2559	59.92	38.94	1.14
2558	59.86	38.95	1.19
2557	55.94	41.78	2.28
2556	51.69	45.90	2.41
2555	53.26	44.06	2.68

จากตารางที่ 17 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี 5 ปี ตั้งแต่ปี 2555 – 2559 ปีที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ปี พ.ศ. 2559 รองลงมาได้แก่ปี พ.ศ. 2558 และปีที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ปี พ.ศ. 2556

ตารางที่ 18 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ เปรียบเทียบ 5 ปี (ปี พ.ศ.2555-2559)

รายละเอียดประเด็นขั้นตอน การดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	1*	1*	5	5	5
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	6	2*	6	7	7
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	4	3*	7	8	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2*	9	4	6	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7	8	9	4	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	5	7	8	5	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	4	4	2*	2*	2*
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	3*	6	1*	3*	3*
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2*	5	3*	1*	1*

* หมายถึง การจัดระดับความพอใจเรียงลำดับ 1-3

จากตารางที่ 18 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ เปรียบเทียบ 5 ปี (ปี พ.ศ.2555-2559) ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ข้อ 1 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 7 ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ข้อ 8 การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ข้อ 9 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รองลงมาได้แก่ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และข้อ 4 มีการรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ ข้อ 3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบโครงการ/กิจกรรม และข้อ 6 ผลการดำเนินงานตรงไปตามระยะเวลา

ตารางที่ 19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ตามยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ (ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ปี พ.ศ. 2555-2559)

รายละเอียดประเด็น ขั้นตอนการดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	2555	2556	2557	2558	2559
ค่าเฉลี่ย 3 ยุทธศาสตร์	8.27	8.19	8.32	8.35	8.48

จากตารางที่ 19 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ตามยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ (ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ปี พ.ศ. 2555-2559) ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ปีงบประมาณ 2559 รองลงมาได้แก่ปีงบประมาณ 2558 และมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ปีงบประมาณ 2556 ซึ่งทุกปีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 20 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ใน 3 ยุทธศาสตร์ เปรียบเทียบ 4 ปี (ปี พ.ศ.2556 – 2559)

ยุทธศาสตร์	เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย				
	พ.ศ. 2555	พ.ศ. 2556	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559
1. ด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	3	2	1	1	1
2. ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน	1	1	2	2	2
3. ด้านการเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	2	3	3	3	3

จากตารางที่ 20 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ใน 3 ยุทธศาสตร์ เปรียบเทียบ 5 ปี (ปี พ.ศ.2555 – 2559) ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ที่ 2 และยุทธศาสตร์ที่ 3 เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยเหมือนกันในปีงบประมาณ 2557 2558 และ 2559 สำหรับปีงบประมาณปี 2556 ยุทธศาสตร์ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก	127
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ของเทศบาล	133
ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขเร่งด่วน	134
ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการที่เทศบาลนครนนท์ กำหนดทิศทางไปสู่ “นครนนท์ 4.0” เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล Thailand 4.0 ในอนาคต การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนชุมชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี	135
ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขปรับปรุง	139
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	140
5.2 อภิปรายผล	146
5.3 ข้อเสนอแนะ	148
5.3.1 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้	148
5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป	149

บรรณานุกรม

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก	แบบสอบถาม
ภาคผนวก ข	ภาพกิจกรรม
ภาคผนวก ค	รางวัลที่เทศบาลนครนนทบุรีได้รับระดับชาติ
ภาคผนวก ง	ค่า IOC และ Try out
ภาคผนวก จ	รายชื่อผู้สัมภาษณ์เชิงลึก
ภาคผนวก ฉ	รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนาประเทศไทยภายใต้แนวคิด ประเทศไทย 4.0 ที่ขับเคลื่อนด้วยความรู้และนวัตกรรม ซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) นั้น ประเทศไทยจำเป็นต้องมีการปฏิรูปและปรับเปลี่ยนอย่างเป็นระบบขนานใหญ่ เพื่อให้โครงสร้างทางเศรษฐกิจ และสังคมของประเทศเหมาะสมกับภูมิทัศน์ใหม่ของโลก ในการนี้ จึงได้มีการจัดทำ “ยุทธศาสตร์ชาติ” เพื่อเป็น ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศในระยะยาว ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพของประเทศในทุกภาคส่วนและนำพา ประเทศให้หลุดพ้นจากสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน รวมถึงสามารถรับมือกับภัยคุกคามและบริหารจัดการ กับความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และสามารถเปลี่ยนผ่านประเทศไทยไปพร้อม ๆ กับการเปลี่ยนแปลง ภูมิทัศน์ใหม่ของโลกได้โดยกำหนดวิสัยทัศน์ให้ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศพัฒนา แล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” และมียุทธศาสตร์ที่จะใช้เป็นกรอบแนวทางการ พัฒนาในระยะ 20 ปีต่อจากนี้ไป (สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร ISBN 2287-0520) ประกอบด้วย 6 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านความมั่นคง ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขัน ยุทธศาสตร์การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพคน ยุทธศาสตร์ด้านการสร้างโอกาสความเสมอภาคและเท่าเทียมกันทางสังคม ยุทธศาสตร์ด้านการสร้าง การเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และ ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบ การบริหารจัดการภาครัฐ

การวางแผนยุทธศาสตร์คือ การคิดและกำหนดวิธีการ สำคัญในการะหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายในระยะยาวขององค์กรบนพื้นฐานของโอกาสและอุปสรรค จากการประเมินสถานะแวดล้อมภายนอก และการประเมินสิ่งแวดล้อมภายในองค์กร คือ จุดแข็ง และจุดอ่อน เพื่อเป็นการช่วยให้องค์กรมีหลักการ วิธีการที่สามารถกำหนดวัตถุประสงค์และทิศทางหรือภารกิจหลักในอนาคตได้อย่างชัดเจน ภายใต้วิสัยทัศน์การพัฒนา กำหนดพันธกิจ และแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตัดสินใจได้อย่างรอบคอบและลดความเสี่ยงในการบริหาร พร้อมทั้ง ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเป็นระบบได้ในระยะยาว

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2557 - 2559 ของเทศบาลนครนนทบุรี จึงเป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตของเทศบาลนครนนทบุรี โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการ

บรรลุและแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหา/ความต้องการของประชาชน แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี เป็นกรอบและทิศทางของเทศบาลนครนนทบุรี ในการดำเนินงานให้เกิดความเป็นเอกภาพและสอดคล้องกัน ภายใต้หลักการบริหารงานโดยยึดยุทธศาสตร์ อันจะเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลนครนนทบุรีได้ดียิ่งขึ้น และนำไปสู่การเจริญเติบโตของเมืองอย่างยั่งยืน โดยในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรีนี้ ได้ให้ประชาชนทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เป็นไปตามเจตนารมณ์ของระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

เทศบาลนครนนทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบและจัดบริการขั้นพื้นฐานเพื่อให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดการและรักษาสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นให้มีสภาพแวดล้อมเป็นที่น่าอยู่น่าอาศัย เทศบาลนครนนทบุรีจึงถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความสำคัญยิ่ง เนื่องจากเป็นองค์กรที่อยู่ในระดับฐานรากของสังคม มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สามารถรับรู้ปัญหาข้อจำกัดต่างๆ รวมถึงการแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นและพัฒนาท้องถิ่นได้เป็นอย่างดีและตรงตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

เพื่อให้การประเมินการดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องและมีหลักเกณฑ์เป็นที่ยอมรับ จึงควรให้มีหน่วยงานภายนอกมาประเมินการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการปฏิบัติงานเพียงใด ในการนี้เทศบาลนครนนทบุรีจึงได้ให้คณะอาจารย์จากมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรีในด้านต่างๆ โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เพื่อจะได้ผลการประเมินมาพัฒนา ปรับปรุงประสิทธิภาพในการดำเนินงานให้ตอบสนองตรงตามความต้องการของประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความสุขในสังคม และส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลนครนนทบุรี ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในแต่ละยุทธศาสตร์

1.2.3 เพื่อสำรวจช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรี

1.2.4 เพื่อสำรวจปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขโดยเร่งด่วน

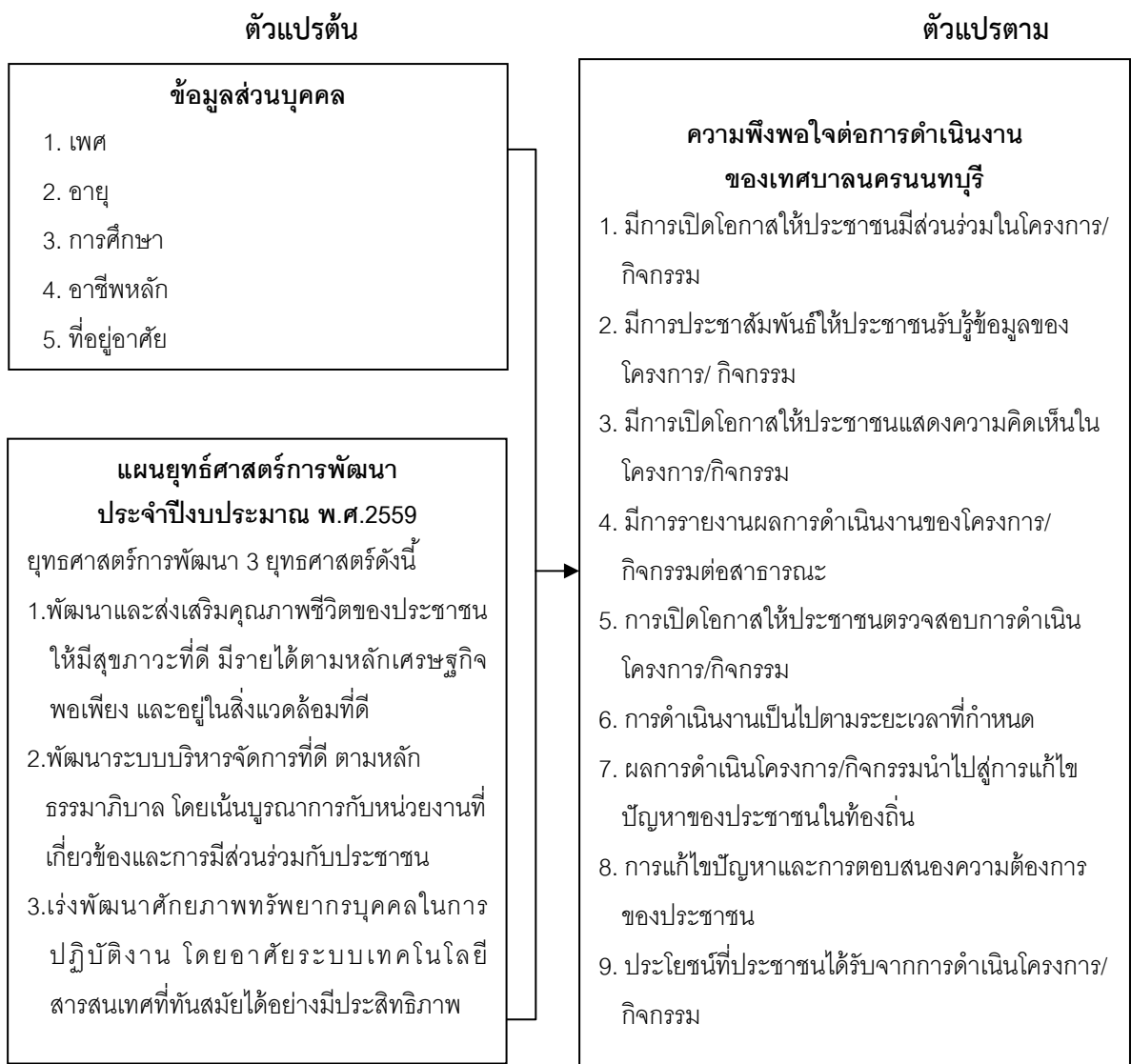
1.2.5 เพื่อสำรวจเกี่ยวกับเทศบาลนครนนทบุรีกำหนดทิศทางไปสู่ “นครนนท์ 4.0”

โดยให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล Thailand 4.0 ในอนาคต ตามความต้องการของประชาชน

1.2.6 เพื่อสำรวจข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปรับปรุง

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและทฤษฎี โดยอาศัยเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กร ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี พ.ศ. 2557-2559 มีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน การจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

1.4 สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559

1.5 ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.5.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ซึ่งมีทั้งหมด 5 ตำบล คือ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลท่าทราย ตำบลบางกระสอ และตำบลบางเขน จำนวน 256,345 คน (ณ เดือน ตุลาคม 2559, สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี)

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี เนื่องจากทางเทศบาลต้องการความแม่นยำมากจึงได้ขอให้คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจำนวน 2,500 ชุด ทำให้คณะผู้วิจัยต้องใช้สัดส่วนกับจำนวนประชาชนในตำบลต่างๆ ทั้ง 5 ตำบล

1.5.2 ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยประกอบด้วย

1.5.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก และที่อยู่อาศัย
- 2) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

- 1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาพที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี
- 2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน
- 3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งเป็นขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลนครนนทบุรี ประเด็นคำถาม 9 ข้อ ได้แก่

- 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม
- 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม
- 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม

- 4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ
- 5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
- 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 7) ผลการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น
- 8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน
- 9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตามขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลนครนทบุรี ในประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ ระยะเวลาที่กำหนดการดำเนินงานเป็นไปตามผลการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม

1.6.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี หมายถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด อำเภอ และแผนชุมชน มาปรับใช้ในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) โดยเทศบาลนครนทบุรีในประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ได้แก่

1.6.2.1 ยุทธศาสตร์พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี หมายถึง แนวทางการพัฒนาส่งเสริมโครงการ/กิจกรรม ที่เทศบาลดำเนินงานแนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนเกี่ยวกับ การศึกษา ทั้งในและนอกโรงเรียน และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง กีฬา สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บริหารจัดการระบบกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสียและมลพิษต่างๆ ควบคุมสุสาน และฌาปนสถานควบคุมการฆ่าสัตว์ บำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การลดภาวะโลกร้อน การป้องกันรักษาความสงบเรียบร้อยใน

ชีวิตและทรัพย์สิน การฝึกและประกอบอาชีพ การลงทุนภาคอุตสาหกรรม ควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การพาณิชย์ และการลงทุน

1.6.2.2 ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน หมายถึง แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนเกี่ยวกับ เครือข่ายขององค์กรภาคประชาชนในรูปแบบต่างๆ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการและการบริการ การบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สนับสนุนประชาธิปไตยและสิทธิเสรีภาพของประชาชน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น ก่อสร้างปรับปรุง บำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ งานผังเมือง การใช้ประโยชน์ที่ดินและการควบคุมอาคาร ระบบไฟฟ้า และประปา ระบบจราจร ขนส่งมวลชน การวิศวกรรมจราจร และบุคลากร บำรุงรักษาตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การท่องเที่ยว บำรุงรักษาศาสนา ศิลปะ โบราณสถาน วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ด้านศาสนา พิพิธภัณฑสถาน และหอจดหมายเหตุ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ

1.6.2.3 ยุทธศาสตร์เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง แนวทางการพัฒนาส่งเสริมเทคโนโลยีที่เหมาะสม

1.6.3 เทศบาล หมายถึง เทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.6.4 ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก และที่อยู่อาศัย มีรายละเอียด ดังนี้

1.6.4.1 อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มปฏิทินจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ต่ำกว่า 21 ปี 21-30 ปี 31-40 ปี 41-50 ปี 51-60 ปี และ 60 ปีขึ้นไป

1.6.4.2 การศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาขั้นสูงสุดของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี และ สูงกว่าปริญญาตรี

1.6.4.3 อาชีพหลัก หมายถึง อาชีพหลักของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ลูกจ้าง/เอกชน ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย นักเรียน/นักศึกษา แม่บ้าน/พ่อบ้าน และกำลังหางานทำ

1.6.4.4 ที่อยู่อาศัย หมายถึง สถานที่พักอาศัยของประชาชนผู้ตอบสนองถาม ซึ่งอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลนครนนทบุรี ได้แก่ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลท่าทราย ตำบลบางกระสอ และตำบลบางเขน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในการนำ ผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง

1.7.2 สามารถประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ได้อย่างถูกต้องและสามารถนำไป วางแผนในปีต่อไป

1.7.3 ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นตั้งแต่เริ่มการวางแผนดำเนินการ ตลอดจนถึงติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

1.7.4 ทำให้ทราบความต้องการ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ สามารถนำไป ปรับปรุงแก้ไขได้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและช่วยให้เทศบาล นครนนทบุรีทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2

แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวมแนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนเนื้อหาของงานวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายและแนวคิดของความพึงพอใจ

2.1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.4 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

2.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี

2.2.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี

2.2.2 นโยบายการพัฒนาของคณะผู้บริหารเทศบาลนครนนทบุรี

2.2.3 กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี (พ.ศ. 2557-2559)

2.2.4 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรีสามปี (พ.ศ.2557-2559)

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนนทบุรี

2.3.1 ประวัติเทศบาลนครนนทบุรี

2.3.2 การขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี

2.3.3 การยกฐานะเป็นเทศบาลนครนนทบุรี

2.3.4 สภาพทั่วไปเทศบาลนครนนทบุรี

2.3.5 โครงสร้างพื้นฐาน

2.3.6 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

2.3.7 โครงสร้างผู้บริหารของเทศบาลนครนนทบุรี

2.3.8 โครงสร้างสมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี

2.3.9 โครงสร้างผู้บริหารส่วนราชการเทศบาลนครนนทบุรี

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ผลงานวิจัยภายในประเทศ

2.4.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

2.1 แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายและแนวคิดของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจหรือความพอใจ พจนานุกรมด้านจิตวิทยาได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของ ความพึงพอใจไว้ หลากหลาย เช่น ความพึงพอใจ คือ ทัศนคติในทางบวกของบุคคลจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อทุกสิ่งที่เกี่ยวข้องเนื่องจากความต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์ ถ้าบุคคลได้รับความพึงพอใจ มีผลเกี่ยวเนื่องจากการต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจมากขึ้น

นักทฤษฎีและนักศึกษาหลายคนได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ค่อนข้างหลากหลาย แต่มีทิศทางเดียวกันซึ่งสรุปได้ดังนี้

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ณัฐพัชร์ ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549) สรุปว่า ความพึงพอใจของลูกค้า คือ ความรู้สึกที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของลูกค้า จากการเทียบเคียงระหว่างความคาดหวังกับสิ่งที่ได้รับบริการ โดยเป็นสิ่งยากหากจะวัดลูกค้าว่ามีความพึงพอใจแค่เพียงคำถามเดียว องค์กรมากมายพยายามตรวจวัดความพอใจจากคำถามเพียงไม่กี่คำถาม แล้วนำมาหาค่าเฉลี่ยและพยายามทำเป็นข้อมูลอนุกรมเวลา ดูการเปลี่ยนแปลง โดยหวังว่าผลจะคงที่หรือเพิ่มขึ้น

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2548) สรุปว่า เป้าหมายที่สำคัญที่สุดที่ทุกกิจการอยากได้คือ ความพึงพอใจและความภักดีจากลูกค้า ซึ่งถ้าสินค้าสนองตอบความปรารถนาได้จะมีความพอใจและความภักดี ดังนั้นการสร้างกลยุทธ์ที่เหมาะสมและบริการที่เกินความหมายกับลูกค้า จะทำให้เกิดความพอใจนำมาซึ่งความจงรักภักดีแต่ไม่ใช่ว่าลูกค้าทุกรายจะต้องพอใจ เพราะฉะนั้นสิ่งที่ผู้บริหารต้องทำ คือพิจารณาภาพรวม เช่น ลูกค้า 10 รายหากพอใจตั้งแต่ 7 รายขึ้นไปย่อมแสดงว่าพนักงานได้ส่งมอบบริการที่ดีแล้ว แต่ไม่ได้หยุดอยู่เพียงแค่นี้ยังคงต้องปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น และต้องรีบหาสาเหตุสำหรับความพอใจที่ลดลงทันทีและรีบหาทางแก้ไข

รัชวลี วรวิทย์ (2548) สรุปว่า ความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจในการกำจัดสิ่งกระวนกระวายและความเครียดของตนเอง ซึ่งเมื่อขจัดสิ่งต่างๆ ได้แล้วจะได้รับความพึงพอใจตามที่ปรารถนาซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ ถ้าสิ่งนั้นถูกสนองตอบตามจุดมุ่งหมายจะเกิดความรู้สึกด้านบวก แต่ถ้าสิ่งนั้นไม่ได้ตามจุดหมายก็จะเกิดความรู้สึกด้านลบซึ่งไม่พึงพอใจ

นาร์ตัน (2544) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

เทพพนม และสวีน (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงใจหรือภาวะที่มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคนๆหนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานของการพอใจและไม่พอใจได้

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow, 1970 : 170) (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) Maslow เชื่อว่าพฤติกรรมของมนุษย์เป็นจำนวนมากสามารถอธิบายโดยใช้แนวโน้มของบุคคลในการค้นหาเป้าหมายที่จะทำให้ชีวิตของเขาได้รับความต้องการความปรารถนา และได้รับสิ่งที่มีความหมายต่อตนเอง เป็นความจริงที่จะกล่าวว่ากระบวนการของแรงจูงใจเป็นหัวใจของทฤษฎีบุคลิกภาพของ Maslow โดยเขาเชื่อว่ามนุษย์เป็น “สัตว์ที่มีความต้องการ” (wanting animal) และเป็นการยากที่มนุษย์จะไปถึงขั้นของความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow เมื่อบุคคลปรารถนาที่จะได้รับความพึงพอใจและเมื่อบุคคลได้รับ

ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งแล้วก็จะยังคงเรียกร้องความพึงพอใจสิ่งอื่นๆ ต่อไป ซึ่งถือเป็นคุณลักษณะของมนุษย์ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆอยู่เสมอ

เดลี (Dale and Others, 1958 p. 6) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงการทำงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งในด้านวัตถุและด้านจิตใจและสามารถตอบสนองความต้องการพื้นฐาน

โวลแมน (Woleman ,1973 p. 348) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความต้องการหรือแรงจูงใจ

กู๊ด (Good,1973 p. 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง คุณลักษณะสภาวะหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมาจากความสนใจ และทักษะของบุคคลที่มีต่องาน

สมิธ (Smith,1974 p. A) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ผลรวมทางจิตวิทยา สรีระวิทยา และสิ่งแวดล้อม ซึ่งทำให้ผู้ทำงานในหน่วยงานนั้นพูดได้อย่างจริงใจว่าเขาพอใจในการทำงาน

นิวสตรอม และเดวิส (Newstrom & Davis, 1989 : 254) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีข้อผูกพันหรือข้อตกลงระหว่างความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติกับผลตอบแทนที่จะได้รับจากงาน

สเตียร์ส (Steers, 1991: 98) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง

“ความพึงพอใจหรือความรู้สึกทางบวกที่บุคคลให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับ” ความพึงพอใจจึงเป็นผลมาจากการรับรู้ที่บุคคลนั้นประเมินการให้คุณค่ากับสวัสดิการที่ได้รับ สเตียร์ส (Steers) ได้สรุปความหมายของความพอใจไว้ 2 แนวทาง แนวทางแรกความพึงพอใจในสวัสดิการเป็นความรู้สึก สมองตอบสนองด้านต่างๆ ซึ่งสามารถทำความเข้าใจคล้ายกับเรื่องทัศนคติ คือมนุษย์ไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรงแต่สามารถคาดเดาจากการแสดงออกและพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กร แนวทางที่สอง ความพึงพอใจเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจาก

การเปรียบเทียบกับกระทำที่บุคคลคาดหวังในด้านสวัสดิการต่างกัน สวัสดิการจะทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจกับผลที่ได้รับ

อับบอต (Abbott, 1994 : 21) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า เป็นการวัดความพึงพอใจของผู้ใช้โดยให้ดูที่ความรวดเร็วในการสืบค้นสารสนเทศ ความถูกต้องของข้อมูล อัตราการสืบค้นที่ล้มเหลว และอัตราความตรงกับความต้องการของผู้ใช้ เวลาที่ใช้ในการสืบค้นของคำค้นแต่ละคำ ระบบที่ดีต้องช่วยประหยัดเวลาในการสืบค้น และผลลัพธ์ที่ได้ควรมีความเกี่ยวข้องกับคำถาม

เฟรนช์ (Frence, 1994 : 111) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเกิดจากการได้รับการตอบสนองทางอารมณ์ของบุคคลอาจเป็นเงินเดือน ผลประโยชน์ตอบแทน และการกำกับดูแลความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำ ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ รวมทั้งความต้องการของบุคคล ลักษณะของงาน ขอบเขตของงาน สภาพการทำงาน และบุคลิกภาพของแต่ละคน

แชพฟิน (Chaphin, 1994 : 256) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลุถึงจุดหมาย โดยมีแรงกระตุ้น

เชลลี่ (Shelly, 1995 : 15) ได้ศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเป็นความรู้สึกที่เมื่อเกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ และความสุขนี้สามารถทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกที่ไม่ใช่ความรู้สึกทางบวกมากกว่าและมีความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อนระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสองนี้เรียกว่าระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกพอใจของ

มนุษย์มักจะได้แก่ทรัพยากร (Resources) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพึงพอใจและความสุขแก่มนุษย์ ความพอใจจะเกิดได้มากที่สุด เมื่อมีทรัพยากรทุกอย่างที่เป็นที่ต้องการครบถ้วน

กิลเมอร์และคนอื่นๆ (Gilmer et al, 1996 : 80) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานและปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องต่อการดำรงชีวิตโดยทั่วไปที่ได้รับมา

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg, 1999 : 54) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจ หมายถึง การตอบสนองขั้นสูงทางจิตใจของมนุษย์มากกว่าสภาพแวดล้อม การทำให้บุคคลมีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสามารถของตนเอง หรือเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาหรือมีความก้าวหน้าในอนาคตจะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากขึ้น

มอร์ส (Morse, 2000 : 99) ได้บันทึกทัศนะเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง การลดความเครียดของพนักงานให้น้อยลง กล่าวคือ ธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการได้รับการตอบสนองทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนความเครียดจะลดน้อยลง และความพึงพอใจจะเกิดขึ้น

ฮอนบี้ (Hornby, 2000) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้น เป็นความรู้สึกที่พอใจ โดยสรุปคือ ความพึงพอใจ คณะกรรมการข้าราชการนากรม ราชบัณฑิตยสถาน (2542: 775) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง พอใจ ชอบใจ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลต่อขวัญในการปฏิบัติงาน อย่างไรก็ตามความพึงพอใจของแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด เปลี่ยนแปลงได้เสมอ ตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม บุคคลจึงมีโอกาที่จะไม่พึงพอใจในสิ่งที่เคยพึงพอใจมาแล้ว ฉะนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องสำรวจตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรตลอดไป ทั้งนี้เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายขององค์กรหรือหน่วยงานที่ตั้งไว้จากที่กล่าวมาข้างต้นจะมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” แตกต่างกันไปแต่พอสรุปได้รวมกันว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่า ซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจนี้ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก โดยความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกในทางบวกทำให้บุคคลเกิดปฏิกิริยาที่ดี ทำให้เกิดความสุขหรือเป็นทัศนคติที่เมื่อบุคคลได้บรรลุตามเป้าหมายจะรู้สึกพอใจ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้น (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมิน (Direction of Evaluative

Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือเฉยๆ (Non-Reactive) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอ ลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

2.1.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวก ของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับ สภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคล อื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนอง แตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวัง กับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของ การบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการ จากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็น ปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจร ของการให้บริการตลอด ช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับการบริการ คือ ความ คาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) ซึ่งมีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการ พบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบ สิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับ เป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้บริ การย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความ แตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้า ยืนยันเพียงเป็นไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจจาก ความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออก ทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.1.3.1 ผลลัพธ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์การบริการในการออกแบบผลิตภัณฑ์ ด้วยความสนใจในรายละเอียดของสิ่งที่ลูกค้าต้องการใช้ในชีวิตรประจำวัน วิธีการใช้หรือสถานการณ์ที่ลูกค้าใช้สินค้าหรือบริการแต่ละอย่าง และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอบริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2.1.3.2 ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการ ที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ ตามความเต็มใจที่จะจ่าย (Willingness to pay) ของผู้รับบริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการ กับคุณภาพของการบริการของแต่ละบุคคลอาจแตกต่างกันออกไป เช่น บางคนอาจพิจารณาว่าสินค้าหรือบริการที่มีราคาสูงเป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการ เป็นต้น

2.1.3.3 สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการยอมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า จึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.1.3.4 การส่งเสริมแนะบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับ ความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

2.1.3.5 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ / ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงลูกค้าเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการ และสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.1.3.6 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสรรค์ การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

2.1.3.7 กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการ

ส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้า มีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามามีจัดการระบบข้อมูลของการสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝาก-ถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสายในการติดต่อองค์กรต่าง ๆ เป็นต้น

2.1.4 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจ นิยมศึกษากันในสองมิติ คือ มิติความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job satisfaction) และมิติความพึงพอใจในการรับบริการ (Service satisfaction) ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษามิติ ด้านความพึงพอใจในการรับบริการ ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้

การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job satisfactions) เน้นการประเมินค่าโดยบุคลากรผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้า การบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล ดังรายละเอียดดังนี้

1. ลักษณะของงาน (Type of work) หมายถึง ลักษณะของงานที่ต้องใช้ทักษะความสามารถ ซึ่งทำให้บุคคลเห็นค่า และมีความสนใจในงานมากกว่างานที่มีลักษณะแบ่งแยกกันไปทำคนละเล็กคนละน้อย จากการศึกษาของวรูม (Vroom, 1967: 90) ยังพบว่า งานที่เปิดโอกาสให้คนได้ใช้ความสามารถและความชำนาญมีผลทำให้บุคคลเกิดความพอใจในงาน
- 2 ความก้าวหน้า (Promotion) ในเรื่องความก้าวหน้าโดยการเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่งก่อให้เกิดการท้าทายที่จะทำงานในตำแหน่งและหน้าที่ใหม่ อีกทั้งยังเป็นการหาประสบการณ์ใหม่ด้วยในการที่จะทำงานจนได้รับความดีความชอบสูงขึ้นไปอีก
3. การนิเทศงาน (Supervision) รูปแบบของการนิเทศงานที่ดี ควรเป็นรูปแบบที่ให้ผู้ปฏิบัติงานในหน้าที่ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งรูปแบบนี้มีส่วนทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจสูงกว่าการให้ปฏิบัติแบบเผด็จการ
4. เพื่อนร่วมงาน (Co-worker) มาตรฐานของการทำงานแต่ละคน จะดีหรือไม่ดีขึ้นอยู่กับความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานด้วย กลุ่มอิทธิพลต่อมาตรฐานการทำงาน และความพอใจของบุคคล ได้แก่

4.1 หากบุคคลทำงานมีความเชื่อมั่นในกลุ่มที่ทำงาน ก็จะทำให้ผลผลิตดีขึ้นได้รับความร่วมมือและให้ประโยชน์แก่กลุ่มมากที่สุด

4.2 สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิด จะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

5. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

1. สัมพันธภาพในกลุ่มมีความกลมกลืนกันอย่างใกล้ชิดจะมีส่วนทำให้ทุกคนภายในกลุ่มปฏิบัติงานในลักษณะที่คล้ายคลึงกัน ถ้าหากกลุ่มมีความกลมเกลียวรักใคร่กันดี และมีจุดมุ่งหมายเป็นประโยชน์จะทำให้ผลผลิตสูงขึ้น

2. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล (Benefits and Services) เป็นลักษณะที่หน่วยงานได้จัดผลประโยชน์และบริการต่างๆ ให้กับบุคลากรในหน่วยงาน นอกเหนือจากค่าจ้าง เพื่อเป็นการจูงใจบุคลากรให้อยู่กับหน่วยงานนานที่สุด มีความพึงพอใจ ขวัญดี และตั้งใจปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

3. การศึกษาความพึงพอใจในบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่า โดยลูกค้าหรือผู้รับบริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนดขึ้น ซึ่งเป้าหมายของการศึกษาทั้งสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจ และค้นหาเหตุปัจจัยแห่งความพึงพอใจนั้น ในกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วย ซึ่งจะเห็นว่าแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง โดยศึกษาในองค์ประกอบด้านต่างๆ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะคือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคลหรือสภาพการณ์ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิดดี หรือ ไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral component) เป็นการที่จะกระทำหรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

ดังนั้น ขอบข่ายของความพึงพอใจจึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกรู้สึกของทัศนคติซึ่งไม่เป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึก (Reactionary feeling) ที่มีต่อสิ่งที่เกิดขึ้นรอบๆ ผู้รับบริการ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการทำงาน ที่มีเรื่องความก้าวหน้า การมีส่วนร่วมในการทำงาน สวัสดิการของที่ทำงาน สิ่งต่างๆ ย่อมทำให้ บุคคลเกิดความพอใจหรือไม่พอใจได้ สิ่งต่างๆ นี้คือสิ่งเร้า (Stimulant) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้าย (Final outcome) ในรูปแบบของกระบวนการประเมิน (Evaluative process) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive direction) หรือทิศทางลบ (Negative direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉยๆ (Non reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

2.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี จะต้องพิจารณานำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554), ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงนโยบายต่อรัฐสภา หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์จังหวัดนนทบุรี ยุทธศาสตร์อยู่ดีมีสุขจังหวัด และนโยบายคณะผู้บริหารเทศบาลนครนนทบุรี

มาเป็นแนวทางในการจัดทำแผน โดยการจัดทำกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนนทบุรี ถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งร่วมกันกำหนดกรอบขึ้นมา โดยนำข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมาแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับจังหวัด และยุทธศาสตร์อยู่ดีมีสุขจังหวัด มาพิจารณาประกอบการปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติม ยุทธศาสตร์ เพื่อให้กรอบยุทธศาสตร์ฯ สอดคล้องกับ

ทิศทางการพัฒนาของแผนพัฒนาระดับต่างๆ ปัญหาความต้องการของประชาชนและวัฒนธรรมของท้องถิ่นในแต่ละด้านอย่างบูรณาการ

2.2.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี

วิสัยทัศน์จังหวัดนนทบุรี

“นนทบุรีที่อยู่อาศัยชั้นดีของคนทุกระดับพร้อมสรรพธุรกิจภาคบริการ และภาคการผลิตที่มีคุณภาพปลอดภัยได้มาตรฐาน”

ประเด็นยุทธศาสตร์

พัฒนาให้เป็นเมืองที่อยู่อาศัยชั้นดี มีความปลอดภัย

พัฒนาภาคบริการของรัฐและเอกชนให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

พัฒนาภาคการผลิตให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สามารถถดถอยได้อย่างต่อเนื่อง

2.2.2 นโยบายการพัฒนาของคณะผู้บริหารเทศบาลนครนนทบุรี

ผู้บริหารเทศบาลนครนนทบุรี ได้ให้นโยบายในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาเทศบาลให้ก้าวหน้าสู่ความเป็นเลิศในทุกๆ ด้าน และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน รวม 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1.ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ

1.1 ปรับปรุงและพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะต่างๆ ได้แก่ ถนน ทางเดิน ท่อระบายน้ำ สะพาน ให้มีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐาน พร้อมทั้ง ประสานงานกับการ ประปาส่วนภูมิภาคและการไฟฟ้า ในการให้บริการติดตั้งประปา ไฟฟ้า ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และ ตรงกับความต้องการของประชาชน

1.2 จัดระบบโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะต่างๆ ให้สอดคล้องกับผังเมือง

1.3 ส่งเสริมและพัฒนาบริหารจัดการ การดูแลบำรุงรักษาสิ่งก่อสร้างต่างๆ ซึ่งเป็น สาธารณสมบัติ ให้ใช้งานได้ระยะเวลายาวนาน และเพิ่มมาตรฐานความปลอดภัย

1.4 ปรับปรุงภูมิทัศน์ เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว ตกแต่งพื้นที่สาธารณะให้สวยงามและเป็น ระเบียบเรียบร้อย เพื่อให้เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน

1.5 กำหนดมาตรการทางกฎหมายเพื่อลงโทษผู้ทำลายทรัพย์สินของทางราชการโดยไม่ ชัดต่อกฎหมายและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

2.ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.1 ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกของประชาชน ชุมชน ในการดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม

2.2 จัดตั้งเครือข่ายชุมชนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

2.3 ส่งเสริมและรณรงค์ให้ประชาชนและผู้ประกอบการ ได้มีส่วนร่วมในการลดปัญหา

น้ำเสียในเบื้องต้น

2.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.5 ปรับปรุงสภาพสิ่งแวดล้อม ให้มีความปลอดภัยจากมลพิษทุกด้าน

2.6 ส่งเสริมให้มีการรณรงค์ เพื่อลด และการประหยัดการใช้พลังงานทุกประเภทอย่างต่อเนื่อง

2.7 ส่งเสริมการพัฒนาระบบการจัดการมูลฝอยอย่างถูกหลักสุขาภิบาล และเพียงพอต่อการขยายเมืองในอนาคต

2.8 พัฒนาและปรับปรุงระบบการบำบัดน้ำเสียรวมที่อยู่ให้มีประสิทธิภาพ และจัดให้มีระบบการบำบัดน้ำเสียอย่างพอเพียง

3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ และการเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจชุมชน

3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการลงทุนประกอบธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ

3.2 ส่งเสริมและสนับสนุนภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาอาชีพ การอนุรักษ์และสืบทอดไว้ โดยเฉพาะการส่งเสริมการทำสวนทุเรียนเมืองนนท์

3.3 ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนในชุมชน พัฒนาระบบการในการผลิตและพัฒนาคุณภาพของผลิตภัณฑ์

3.4 ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานชุมชน โดยเน้นในด้านเศรษฐกิจพึ่งตนเอง

3.5 สนับสนุนการสร้างระบบเครือข่ายในการผลิตและจำหน่ายผลิตภัณฑ์

3.6 สนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มออมทรัพย์เพื่อการส่งเสริมการผลิต

3.7 ส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญ การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ

3.8 ส่งเสริมและประชาสัมพันธ์งานประเพณีท้องถิ่น และภูมิปัญญาชาวบ้าน

4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และความเข้มแข็งของชุมชน

4.1 ส่งเสริมพัฒนาการศึกษา ให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งในระบบและนอกระบบ

4.2 ส่งเสริมการป้องกันและนันทนาการในทุกระดับและทุกกลุ่มเป้าหมาย

4.3 เสริมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด โดยการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง

4.4 ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแล ป้องกันและให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ค้าและผู้เสพยาเสพติดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.5 สนับสนุนสถาบันครอบครัว ให้เป็นสถาบันหลักในการพัฒนาในทุกๆ ด้าน

4.6 ส่งเสริมการอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น การทำนุบำรุง ศาสนา

4.7 ส่งเสริมพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข โดยพัฒนาด้ว ระบบการบริหารจัดการ

4.8 ส่งเสริมการสร้างหลักประกันสุขภาพถ้วนหน้าแก่ประชาชนให้ครอบคลุม

4.9 ส่งเสริมการป้องกัน และควบคุมโรคให้มีประสิทธิภาพ

4.10 สนับสนุนและส่งเสริมด้านการแพทย์แผนไทยและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อการสาธารณสุข

4.11 ส่งเสริมพัฒนาการดำเนินงานเกี่ยวกับสุขภาพในชุมชนและสถานประกอบการ

4.12 ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุข

4.13 ส่งเสริมการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ความรู้เกี่ยวกับอันตรายของโรคเอดส์

4.14 ส่งเสริมสนับสนุนการให้ความสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาส ยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และ ผู้พิการ

4.15 ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของผู้นำชุมชน อาสาสมัครชุมชน ให้แก่แกนนำการพัฒนาชุมชน

4.16 ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจและฝ่ายปกครอง ในการ ป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งลดการเกิดอุบัติเหตุ

4.17 ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาคความ เดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

5. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการเมือง การบริหารและการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

5.1 ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น

5.2 พัฒนาและปรับปรุงให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ จัดให้มีบริการ การประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว

5.3 ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการ ปฏิบัติงาน

5.4 ส่งเสริมให้มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ โดยการยึดหลักการมีส่วนร่วม ของประชาชน ความโปร่งใส

5.5 ปรับปรุงและพัฒนารายได้ของเทศบาล โดยการนำระบบแผนที่ภาษีมาพัฒนาและ ดำเนินการจัดเก็บรายได้ต่างๆ

5.6 ส่งเสริมการพัฒนาการบูรณาการและปฏิรูประบบงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ

5.7 ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดเวทีประชาชนในทุกระดับ เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบในกระบวนการของการพัฒนา

5. 8 ส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล กิจกรรมที่เทศบาลจัดทำขึ้น

5.9 พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและทันสมัย

2.2.3 กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาลนครนนทบุรี (พ.ศ. 2557-2559)

การจัดทำกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาลนครนนทบุรีถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งร่วมกันกำหนดกรอบขึ้นมา โดยนำข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับจังหวัด และยุทธศาสตร์อยู่ดีมีสุขจังหวัด มาพิจารณาประกอบปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติมยุทธศาสตร์เพื่อให้กรอบยุทธศาสตร์ฯ สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของแผนพัฒนาฉบับต่างๆ ปัญหาความต้องการของประชาชนและวัฒนธรรมของท้องถิ่นในแต่ละด้านอย่างบูรณาการ จึงแบ่งออกเป็น 6 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1.ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ดีมีสุข หมายถึง การส่งเสริมสนับสนุน การศึกษาทั้งในและนอกโรงเรียน กีฬา สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ คุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การสังคมสงเคราะห์ เศรษฐกิจพอเพียง การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล เครือข่ายขององค์กรภาคประชาชน ในรูปแบบต่างๆ การพัฒนาศักยภาพอนามัยและศูนย์บริการสาธารณสุข ป้องกัน แก้ไข ฝ้าระวัง ปัญหายาเสพติด และการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมืองในเขตเทศบาล นครนนทบุรี

2. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การบริหารจัดการระบบกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสียและมลพิษ ส่งเสริม สนับสนุน ควบคุมสุสานและฌาปนสถาน ควบคุมการฆ่าสัตว์ บำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การก่อสร้าง ปรับปรุงบำรุงรักษา ทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ พัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา งานผังเมือง และ การควบคุม

อาคาร ระบบจราจรขนส่งมวลชน การวิศวกรรมจราจร และบุคลากร ก่อสร้างปรับปรุงบำรุงรักษาตลาด ท่าเทียบเรือ/ท่าข้าม และที่จอดรถ

4. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษา ความสงบเรียบร้อย หมายถึง ส่งเสริมสนับสนุนประชาธิปไตยและสิทธิเสรีภาพ/การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การบริหารจัดการและการบริการ ส่งเสริมพัฒนาเทคโนโลยี การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่นๆ/ปรับปรุงงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สนับสนุนการป้องกันรักษา ความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว หมายถึง ส่งเสริมสนับสนุนการฝึกและการประกอบอาชีพ การพาณิชย์และการลงทุน การท่องเที่ยว ควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดทำและการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่นและการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง ส่งเสริมสนับสนุนบำรุงรักษาศิลปะ โบราณสถาน วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น สนับสนุนด้านศาสนาให้มีและสนับสนุนพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ

2.2.4 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศูนย์เทศบาลนครนทบุรีสามปี (พ.ศ.2557-2559)

เทศบาลนครนทบุรี ได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาเทศบาลนคร ซึ่งเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 หมวด 3 ข้อ 17(4) แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) เทศบาลนครนทบุรีเป็นเอกสารที่รวบรวมรายละเอียดแผนงาน/โครงการ ในการพัฒนาแต่ละปี โดยยังคงความสอดคล้องต่อเนื่องกับยุทธศาสตร์การพัฒนา และแผนพัฒนาสามปีฉบับที่แล้วมา แต่ยังคงใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนงาน/โครงการโดยลำดับความสำคัญเริ่มจากยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้สุขภาวะที่ดีมีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน ยุทธศาสตร์เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในหลายๆ ด้าน เริ่มเห็นผลชัดเจนในทางปฏิบัติทั้งในด้านการจัดการปัญหาคุณภาพชีวิต ปัญหาการจราจรที่ถือเป็นปัญหาสำคัญในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แต่ในขณะเดียวกันการพัฒนาในด้านอื่นๆ อีกหลายด้านก็ได้มีการวางแผนดำเนินงานทั้งในเชิงรุกและเชิงรับอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม เพื่อให้การบริหารงาน

ของเทศบาลมีทิศทางสอดคล้องกับการเจริญเติบโตและเปลี่ยนแปลงของเมืองด้วยหลักการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะภาคประชาชนซึ่งเป็นพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี

เทศบาลนครนนทบุรี ได้นำกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนนทบุรี มาปรับใช้ในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) โดยนำยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติดัชนีที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับจังหวัด ยุทธศาสตร์อยู่ดีมีสุขจังหวัด ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และนโยบายผู้บริหารเทศบาลนครนนทบุรี มาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยลำดับความสำคัญของยุทธศาสตร์ 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

- 1.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาทั้งในและนอกโรงเรียน
- 1.2 แนวทางการพัฒนาป้องกัน แก้ไข ฝ้าระวังปัญหาอาชญากรรม
- 1.3 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพชีวิตเด็กเล็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 1.4 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการสังคมสงเคราะห์
- 1.5 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียง
- 1.6 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 1.7 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 1.8 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนกีฬา สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 1.9 แนวทางการพัฒนาบริหารจัดการระบบกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสีย และมลพิษต่างๆ
- 1.10 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุน ควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- 1.11 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุน ควบคุมการฆ่าสัตว์
- 1.12 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุน บำรุงรักษาและการใช้ประโยชน์จากที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 1.13 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุน การลดภาวะโลกร้อน
- 1.14 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการป้องกันรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน

1.15 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการฝึกและประกอบอาชีพ

1.16 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการลงทุนภาคอุตสาหกรรม

1.17 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนควบคุมการเลี้ยงสัตว์

1.18 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการพาณิชย์ และการลงทุน

2. ยุทธศาสตร์ การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้น บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน

2.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนเครือข่ายขององค์กรภาคประชาชนในรูปแบบต่างๆ

2.2 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา
ท้องถิ่น

2.3 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการและการบริการ

2.4 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา
ท้องถิ่น

2.5 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนประชาธิปไตยและสิทธิเสรีภาพของ
ประชาชน

2.6 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และ
การประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น

2.7 แนวทางการพัฒนาก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทาง
ระบายน้ำ

2.8 แนวทางการพัฒนางานผังเมือง การใช้ประโยชน์ที่ดินและการควบคุมอาคาร

2.9 แนวทางการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา

2.10 แนวทางการพัฒนาระบบจราจร ขนส่งมวลชน การวิศวกรรมจราจรและ
บุคลากร

2.11 แนวทางการพัฒนาก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม
และที่จอดรถ

2.12 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการท่องเที่ยว

2.13 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุน บำรุงรักษาศิลปะ โบราณสถาน
วัฒนธรรม จารีตประเพณีภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

2.14 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนด้านศาสนา

2.15 แนวทางสนับสนุนส่งเสริม ให้มีการสนับสนุนพิพิธภัณฑสถานและ
หอจดหมายเหตุ

2.16 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม ปรับปรุงงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.17 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ

3. ยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมเทคโนโลยีที่เหมาะสม

ลักษณะของแผนพัฒนาสามปี

แผนพัฒนาสามปีมีลักษณะเป็นการแปลงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งกำหนดรายละเอียดของโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาภายใต้ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา ดังนั้น ในการกำหนดโครงการและกิจกรรมให้คำนึงถึงความเป็นไปได้ในทางปฏิบัติสถานะทางการคลังและความจำเป็นเร่งด่วนที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของประชาชน ทั้งนี้ เพื่อให้แผนพัฒนาสามปีเป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีให้ใกล้เคียงความเป็นจริง โดยเฉพาะโครงการ/กิจกรรมในปีแรกของแผนพัฒนาสามปี โดยอาจแยกประเภทของโครงการ/กิจกรรมที่ปรากฏในแผนพัฒนาสามปีออกเป็นอย่างน้อย 3 ประเภท คือ

1. โครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง
2. โครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอุดหนุนให้หน่วยงานอื่นดำเนินการ
3. โครงการ/กิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น

ดังนั้น เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับแจ้งกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด และ/หรือขอบเขตประเภทโครงการที่เกินศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกรณีได้รับแจ้งว่าให้ใช้ฉบับเดิม ให้นำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยยึดหลัก “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” เป็นแนวทางปฏิบัติควบคู่กับการพัฒนาที่ยึด “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” เชื่อมโยงทุกมิติทั้งตัวคน สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมและการเมืองอย่าง “มีเหตุผล” ใช้หลัก “ความพอประมาณ” โดยมีการเตรียม “ระบบภูมิคุ้มกัน” และนำทุนที่มีศักยภาพในท้องถิ่นมาใช้ประโยชน์อย่างบูรณาการและเกื้อกูลกัน

วัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

1. เพื่อแสดงความสัมพันธ์เชื่อมโยงและสอดคล้องกันระหว่างแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและการจัดทำงบประมาณประจำปี
2. เพื่อแสดงแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปีที่มีความสอดคล้องและสามารถสนองตอบต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ
3. เพื่อเป็นการจัดเตรียมโครงการพัฒนาต่างๆ ให้อยู่ในลักษณะที่พร้อมจะบรรจุในเอกสารงบประมาณประจำปีและนำไปปฏิบัติได้ทันทีเมื่อได้รับงบประมาณ

ขั้นตอนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

1. การเตรียมการจัดทำแผนพัฒนาสามปี

คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนากรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ขอบเขตประเภทโครงการที่เกี่วข้องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรับทราบสภาพปัญหา ความต้องการของประชาชนและข้อมูลการพัฒนาจากหน่วยงานต่างๆ แล้วกำหนดประเด็นการพัฒนา โดยมีข้อมูลประกอบการพิจารณา ดังนี้

1.1 ทบทวนจากแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2557-2559) โดยนำโครงการที่ยังมีได้ดำเนินการในปี 2557 และโครงการที่จะดำเนินการในปี 2558 และ 2559 มาใช้หรืออาจพิจารณา ทบทวนโดยการกำหนดรายละเอียด วัตถุประสงค์ เป้าหมาย งบประมาณหรือจัดลำดับความสำคัญของโครงการใหม่และเพิ่มเติมโครงการสำหรับปี 2559

1.2 ใช้หลักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยพิจารณานำโครงการที่เป็นปัญหาความต้องการของประชาชนจากการจัดเวทีประชาคมท้องถิ่นมาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาสามปี ทั้งนี้ เพื่อสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมในพื้นที่บูรณาการการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเป็นจุดเชื่อมต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับปัญหาความต้องการของประชาชน ซึ่งจะนำไปสู่ความเห็นพ้องต้องกันและการทำงานร่วมกันของภาคีการพัฒนาต่างๆ ในพื้นที่ ให้เกิดเป็นผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และตอบสนองความต้องการของประชาชน สนับสนุนให้มีการจัดทำแผนชุมชนในทุกพื้นที่ โดยการให้คำแนะนำในการจัดทำ ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ สนับสนุนข้อมูลเพื่อการจัดทำแผนชุมชน สนับสนุนการจัดเวทีประชาคมและพิจารณานำโครงการ/กิจกรรมที่ต้องดำเนินการร่วมกับชุมชน หรือโครงการ/กิจกรรมที่เกินขีดความสามารถของชุมชนมาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาสามปี และ การมีส่วนร่วมของประชาชน ถือเป็นกระบวนการสำคัญที่ต้องดำเนินการต้องมีประชาคมเข้าร่วมประชุมทุกครั้ง และมีการจัดทำบันทึกรายงานการประชุม เพื่อเป็นการตรวจสอบ ติดตามและ

ประเมินผลการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากภาคประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในภายหลัง

ทั้งนี้ ในการจัดเวทีประชาคมให้ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อดำเนินการในคราวเดียวกัน เพื่อบูรณาการข้อมูลและเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

1.3 พิจารณานำโครงการ/กิจกรรมจากแผนปฏิบัติการต่างๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นมาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาสามปี เช่น แผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด แผนปฏิบัติการเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชน เป็นต้น

1.4 พิจารณาจากเกณฑ์ตัวชี้วัดต่างๆ ที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย อาทิ ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) จำนวน 6 หมวด 42 ตัวชี้วัด ผลจากการสำรวจปี 2551 เขตชนบท บรรลุเป้าหมาย 17 ตัวชี้วัด ไม่บรรลุเป้าหมาย 25 ตัวชี้วัด เช่น ครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี ครัวเรือนมีความอบอุ่น คนในครัวเรือนที่ไม่ติดสุรา ครัวเรือนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เป็นต้น ทั้งนี้ แต่ละท้องถิ่นอาจมีตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมายแตกต่างกันไป

1.5 การพัฒนาตามเกณฑ์ตัวชี้วัดเป็นเมืองน่าอยู่ ชุมชนน่าอยู่ใน 5 มิติคือ มิติเมืองปลอดภัย มิติเมืองสะอาด มิติเมืองคุณภาพชีวิต มิติเมืองธรรมาภิบาล และมิติเมืองวัฒนธรรม

1.6 พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ตามภารกิจถ่ายโอน

1.6.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ การก่อสร้างหรือซ่อมแซมบำรุงรักษาถนนเพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้แก่ประชาชน การตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพน้ำของประปาหมู่บ้านได้รับการถ่ายโอนจากราชการและก่อสร้างขึ้นเองให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่สามารถอุปโภค บริโภคได้อย่างปลอดภัยเพียงพอ โดยกำหนดห้วงเวลาตรวจสอบเป็นระยะการจัดหาแหล่งน้ำต่อความต้องการใช้น้ำเพื่อการเกษตร การจัดให้มีไฟฟ้าและความส่องสว่างตามสถานที่สาธารณะ การผังเมือง การควบคุมอาคารและสถานีนขนส่งที่ถ่ายโอนแล้ว เป็นต้น

1.6.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต อาทิ

1) การส่งเสริมอาชีพ เช่น การพัฒนาศูนย์บริการและถ่ายทอดเทคโนโลยีการเกษตรประจำตำบล ให้เป็นแหล่งการเรียนรู้และแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสาร การส่งเสริมกลุ่มอาชีพให้มีความเข้มแข็งและพึ่งตนเองได้ เป็นต้น

2) งานสวัสดิการสังคม อาทิ

2.1) ให้ความสำคัญกับผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาส เช่น การส่งเสริมอาชีพและจัดหางานที่เหมาะสม การให้การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพตามสิทธิได้รับการสงเคราะห์การจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดหาที่อยู่อาศัย/แหล่งน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคในกรณีมีปัญหา การเปิดโอกาสให้แสดง

ศักยภาพของตนและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่น การส่งเสริมให้มีอาสาสมัคร กิจกรรมกลุ่ม ชมรมและสมาคม เป็นต้น

2.2) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเด็ก เยาวชน และสตรี

การพัฒนาเด็กและเยาวชน เช่น เด็กเล็กในศูนย์เด็กเล็กและเด็กในโรงเรียนให้ได้รับอาหาร เสริม เช่น นมหรืออาหารเสริมอื่นๆ เด็กและเยาวชนมีการรวมกลุ่มเพื่อจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่น ศาสนา การกีฬาและนันทนาการ การให้ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งในระบบ นอก ระบบและตามอัธยาศัย เป็นต้น

การพัฒนาสตรี เช่น จัดกิจกรรมให้คำแนะนำหญิงมีครรภ์และหลังคลอดในการดูแลสุขภาพของแม่และเด็ก การรู้จักป้องกันตนเองจากการทำงานที่มีลักษณะอันตรายต่อสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตแก่สตรีวัยรุ่น และวัยทอง เป็นต้น

2.3) การสาธารณสุข เช่น เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับ

โภชนาการที่เป็นปัญหาสำคัญในท้องถิ่น จัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค จัดกิจกรรมลดมลภาวะและส่งเสริมอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบ

เรียบร้อย อาทิ

3.1) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น จัด

กิจกรรมฝึกซ้อมตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดให้มีอาสาสมัครป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย การบูรณะฟื้นฟูสภาพชีวิต ความเป็นอยู่และจิตใจผู้ที่ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัย การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

3.2) การแก้ไขและป้องกันปัญหายาเสพติด

- การป้องกันยาเสพติด เช่น สร้างความตระหนักถึงภัยยาเสพติดผ่านสื่อต่างๆ สร้าง แกนนำเยาวชนต้านยาเสพติดในท้องถิ่น จัดหาพื้นที่สาธารณะให้เยาวชนได้แสดงออกกิจกรรมเชิง บวก จัดกิจกรรมเสริมเชิงสร้างสรรค์ในชุมชน การสร้างชุมชนต้นแบบ (ชุมชนสีขาว) เป็นต้น
- การแก้ไขปัญหาผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติด เช่น ค้นหาผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติดในพื้นที่ สร้างความเข้าใจแก่ครอบครัวผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติด การส่งตัวผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติดเข้าสู่สถานที่รับ การบำบัดรักษาเพื่อป้องกันมิให้ผู้ผ่านการบำบัดกลับไปเสพซ้ำ เป็นต้น

3.3) การให้ความรู้เกี่ยวกับประชาธิปไตยและการมี

ส่วนร่วมของประชาชน

4) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและ

การท่องเที่ยว อาทิ

4.1) จัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เช่น ปรับปรุงภูมิทัศน์ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ การท่องเที่ยวเชิงการเรียนรู้ ธรรมชาติ เป็นต้น

4.2) การพัฒนาอาชีพประชาชนให้มีศักยภาพ ตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิ จัดทำฐานข้อมูลเพื่อวางแผนจัดการขยะมูลฝอย การหามาตรการและวิธีการในการจัดเก็บค่าธรรมเนียม เป็นต้น

6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อาทิ การดูแล รักษา อนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมในท้องถิ่น การส่งเสริมวิถีชีวิต ศาสนาและประเพณีที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น การส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรมและศีลธรรมอันดีงามของครอบครัว เป็นต้น

1.7 การจัดทำกิจกรรมตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อลดขั้นตอนการทำงานการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.8 ให้คำนึงถึงหลักการบูรณาการโครงการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานอื่นๆ กล่าวคือ โครงการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกันและสามารถจัดกิจกรรมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ หรือโครงการลักษณะ/ประเภทเดียวกัน ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตติดต่อกัน หากสามารถจัดทำโครงการร่วมกัน ซึ่งสามารถประสานรูปแบบหรืองบประมาณให้มีลักษณะสอดคล้องต่อเนื่องกันแล้ว ให้ทำการประสานและบูรณาการโครงการเพื่อ ลดความซ้ำซ้อน ประหยัดงบประมาณ และทำให้ประชาชนได้รับประโยชน์มากยิ่งขึ้น

1.9 เพื่อให้การจัดทำแผนพัฒนาสามปีฯ ครอบคลุมทุกมิติและมีประสิทธิภาพ คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ หรือคณะทำงานเพื่อดำเนินการจัดเก็บข้อมูลแต่ละด้าน หรือจัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อประกอบการจัดทำร่างแผนพัฒนาสามปีฯ ได้ตามความเหมาะสม

2. การจัดทำร่างแผนพัฒนาสามปี

คณะกรรมการสนับสนุนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นรวบรวมประเด็นการพัฒนาสภาพปัญหา/ความต้องการของประชาชนและข้อมูลการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง เพื่อวิเคราะห์และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปกำหนดโครงการ/กิจกรรม แล้วรวบรวมจัดทำร่างแผนพัฒนาสามปี

3. การพิจารณาร่างแผนพัฒนาสามปีเพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นพิจารณาร่างแผนพัฒนาสามปี เพื่อตรวจสอบความเรียบร้อย ก่อนเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

4. การอนุมัติและประกาศการใช้แผนพัฒนาสามปี

ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาขออนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนพัฒนาสามปีต่อสภาท้องถิ่นเพื่อให้ความเห็นชอบก่อนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี กรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลมิได้กำหนดสมัยประชุมสามัญไว้ภายในเดือนมิถุนายน ให้เสนอขอเปิดประชุมวิสามัญเพื่อพิจารณาร่างแผนพัฒนาสามปี และเสนอผู้บริหารท้องถิ่นอนุมัติและประกาศใช้ให้แล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายน (แนวทางการเสนอร่างแผนพัฒนาฯ ต่อสภาท้องถิ่น รายละเอียดตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย เรื่อง แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2557-2559) ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น)

5. การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล

เมื่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศใช้แผนพัฒนาสามปีแล้ว ให้นำไปปฏิบัติรวมทั้งแจ้งสภาท้องถิ่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประกาศให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกันภายใน 15 วัน นับแต่วันประกาศใช้และปิดประกาศไม่น้อยกว่า 30 วัน

การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเท็จจริงอันจะนำมาสู่บทสรุปที่ใกล้เคียงกับผลการปฏิบัติงานตามโครงการ/แผนงานที่เป็นจริงมากที่สุดจำเป็นต้องดำเนินงานตามห้วงระยะเวลาดังนี้

1. การติดตาม (Monitoring) จะทำให้ทราบได้ว่าขณะนี้ได้มีการปฏิบัติตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2557-2559) โดยตรวจสอบว่าการดำเนินกิจกรรมบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ ทั้งนี้การติดตามเป็นการตรวจสอบในระหว่างการดำเนินกิจกรรมตามโครงการนั้นๆ

2. การประเมินผล (Evaluation) การประเมินผลโครงการจำเป็นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัดเพื่อเป็นเครื่องมือกำหนดกรอบทิศทางในการวิเคราะห์ และการประเมินผลโครงการ โดยประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ 2 ระดับ สรุปได้ดังนี้

2.1 เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลหน่วยงาน ประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ 7 เกณฑ์ 22 ตัวชี้วัดดังนี้

2.1.1 เกณฑ์สัมฤทธิ์ผล และการบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการ คือ ผลผลิตในภาพรวม และผลผลิตระดับปฏิบัติการ

2.1.2 เกณฑ์ความเสมอภาค และความเป็นธรรมในสังคม มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ คือ การเข้าถึง การจัดการทรัพยากร การกระจายผลประโยชน์ และความเสมอภาค

2.1.3 เกณฑ์ความสามารถ และคุณภาพในการให้บริการมีตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ คือ สมรรถนะของหน่วยงาน ความทั่วถึงและเพียงพอ ความถี่ในการให้บริการและประสิทธิภาพในการให้บริการ

2.1.4 เกณฑ์การรับผิดชอบต่อหน่วยงาน มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ คือ พันธกิจต่อสังคม ความรับผิดชอบต่อสาธารณะ การให้หลักประกันความเสี่ยง และการยอมรับข้อผิดพลาด

2.1.5 เกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชน มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ การกำหนดประเด็นปัญหา การรับฟังความคิดเห็น มาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาและความรวดเร็วในการแก้ปัญหา

2.1.6 เกณฑ์การพึงพอใจของลูกค้า มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการ ระดับความพึงพอใจ และการยอมรับหรือคัดค้าน

2.1.7 เกณฑ์ผลเสียหายต่อสังคม มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 2 ประการ ผลกระทบภายนอก และต้นทุนทางสังคม

2.2 เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการ ประกอบด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ 8 เกณฑ์ 22 ตัวชี้วัด ดังนี้

2.2.1 เกณฑ์ความก้าวหน้า มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ คือ ผลผลิตเทียบกับเป้าหมายรวมในช่วงเวลา

2.2.2 เกณฑ์ประสิทธิภาพ มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ คือ สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่ายผลิตภาพต่อกำลังคน ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

2.2.3 เกณฑ์ประสิทธิผลมีตัวชี้วัดที่สำคัญ 4 ประการ คือ ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของโครงการ

2.2.4 เกณฑ์ผลกระทบ มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ คุณภาพชีวิตทัศนคติและความเข้าใจ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

2.2.5 เกณฑ์ความสอดคล้อง มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประเด็นปัญหาหลัก มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา และความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากร กลุ่มเป้าหมาย

2.2.6 เกณฑ์ความยั่งยืนมีตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความอยู่รอดด้านเศรษฐกิจสมรรถนะด้านสถาบัน และความเป็นไปได้ในการขยายผล

2.2.7 เกณฑ์ความเป็นธรรม มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ ความเป็นธรรมระหว่างเพศ และความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น

2.2.8 เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และผลกระทบด้านสังคม และวัฒนธรรม

การกำหนดระยะเวลาในการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น การกำหนดช่วงเวลาในการติดตามและประเมินผล โดยรายงานผลและแสดงความคิดเห็น ซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ โดยทั่วกัน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่า สามสิบวัน

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนนทบุรี

2.3.1 ประวัติเทศบาลนครนนทบุรี

เทศบาลนครนนทบุรี ได้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 โดยครอบคลุมตำบลสวนใหญ่ทั้งตำบล มีพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร (ตามพระราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 53 : 1196) และด้วยความเจริญจากสภาพพื้นที่อันเป็นเมืองปริมณฑล พื้นที่ติดต่อกรุงเทพมหานคร ความเหมาะสมทางด้านผังเมือง เขตเทศบาลพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร มีอาคารบ้านเรือนหนาแน่นเต็มพื้นที่แล้ว ความต้องการในการให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการมีมากขึ้น และความเหมาะสมด้านการเมืองการปกครอง ด้านเศรษฐกิจ การขยายตัวของชุมชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เทศบาลจึงได้รายงานกระทรวงมหาดไทยขอขยายเขตเทศบาลจากเดิมออกไปอีก 4 ตำบล คือ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ และตำบลท่าทราย ทั้งนี้เพื่อรองรับความเจริญของท้องถิ่นต่อไป

2.3.2 การขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี

เทศบาลได้รายงานขอขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี โดยไม่ต้องหยั่งเสียงประชามติเป็นกรณีพิเศษ เมื่อปี 2529 และกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความเห็นชอบ โดยเสนอร่างพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี พ.ศ.2531

วันที่ 25 กรกฎาคม 2531 ได้มีพระราชกฤษฎีกา เปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลจากพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร เป็น 38.9 ตารางกิโลเมตร รวมทั้งสิ้น 5 ตำบล จำนวน 91 ชุมชน (ตามพระราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 105 ตอนที่ 119) คือ ตำบลสวนใหญ่ 13 ชุมชน ตำบลตลาดขวัญ 19 ชุมชน ตำบลบางเขน 13 ชุมชน ตำบลบางกระสอ 21 ชุมชน ตำบลท่าทราย 25 ชุมชน และแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 4 เขต เทศบาลนครนนทบุรี ตั้งอยู่อาคารเลขที่ 1,3 ซอยรัตนธิเบศร์ 6 ถนนรัตนธิเบศร์ หมู่ 8 ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี บริเวณเดียวกับศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 38.9 ตารางกิโลเมตร

2.3.3 การยกฐานะเป็นเทศบาลนครนนทบุรี

ต่อมาเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะเทศบาลเมืองนนทบุรี ขึ้นเป็นเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2538 เป็นต้นไป (ตามพระราชกิจจานุเบกษาฉบับกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก วันที่ 24 กันยายน 2538)



ภาพที่ 2.1 อาคารสำนักงานเทศบาลหลังเดิมอาคารไม้

อาคารสำนักงานเทศบาลแต่เดิมเป็นอาคารไม้ อยู่ร่วมกับศาลากลางจังหวัดนนทบุรีหลังเก่า (ทำนายนนท์บุรี) ต่อมาในปี พ.ศ. 2534 เทศบาลได้กู้เงินจาก ก.ส.ท. เพื่อทำการก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลหลังใหม่ บริเวณถนนรัตนธิเบศร์ อยู่ในศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี



ภาพที่ 2.2 อาคารสำนักงานเทศบาล

อาคารสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีในปัจจุบัน ได้ย้ายมารวมกับส่วนราชการจังหวัดนนทบุรีบนถนนรัตนธิเบศร์ เริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2534 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2535 รวมงบประมาณค่าก่อสร้างทั้งสิ้นจำนวน 39,890,000 บาท



ภาพที่ 2.3 อาคารสำนักงานเทศบาลนครนทบุรีหลังใหม่

แต่เนื่องจากอาคารเดิมเริ่มคับแคบเพราะเทศบาลมีประชาชนมาติดต่องานจำนวนมาก ทางเทศบาลนครนทบุรี จึงดำเนินการสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลนครนทบุรีหลังใหม่ เป็นอาคาร 5 ชั้น กว้าง 46 เมตร ยาว 48 เมตร และมีที่จอดรถชั้นใต้ดินอีก 2 ชั้น การก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลเพิ่มขึ้นอีก 1 แห่ง เพื่อรองรับภารกิจที่เกิดจากการขยายตัวของชุมชนเมือง และความเจริญของการเป็นเขตปริมณฑลให้ครอบคลุมอย่างทั่วถึง ซึ่งจะทำให้สามารถให้บริการพี่น้องประชาชนได้ สะดวกรวดเร็ว และประทับใจผู้มาติดต่อ

ตราสัญลักษณ์



ภาพที่ 2.4 ตราสัญลักษณ์

ความหมายของตราสัญลักษณ์คือ ดวงตราของเทศบาลนครนทบุรี เป็นรูปพานรัฐธรรมนูญ เพราะเทศบาลได้พิจารณาเห็นว่าเทศบาลมีกำเนิดขึ้นในประเทศไทย เมื่อประเทศไทยได้เปลี่ยนระบอบการปกครองจากสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อ พ.ศ. 2475 ดังนั้นเทศบาลจึงได้กำหนดตราเป็นรูปพานรัฐธรรมนูญ มิใช่แต่แสดงว่าเทศบาลเกิดขึ้นได้

เพราะมีการปกครองตามรัฐธรรมนูญเท่านั้น แต่ยังได้แสดงว่าเทศบาลนครนนทบุรีมีการปกครองระบอบประชาธิปไตย

วิสัยทัศน์เทศบาลนครนนทบุรี

“นครนนท์เมืองน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีบริการที่เป็นเลิศ และบริหารจัดการที่ดี”

คำขวัญเทศบาลนครนนทบุรี

“บริการดี มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส คือหัวใจ ของเรา”

พันธกิจ (Mission)

1. สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาล ให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร
2. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึง ร่วมจัดทำและควบคุมผังเมืองให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง รวมถึงการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. พัฒนาสภาพแวดล้อมของชุมชนเมือง ให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน
4. ส่งเสริมอาชีพ และสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน
5. ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน ในด้านการศึกษา กีฬา นันทนาการ สาธารณสุข สวัสดิการต่างๆ และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น
6. พัฒนาคุณภาพการบริการ โดยเน้นการสร้างเสริมศักยภาพบุคลากร ตลอดจนการใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เหมาะสม

2.3.4 สภาพทั่วไปของเทศบาลนครนนทบุรี

ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง

เทศบาลนครนนทบุรี ตั้งอยู่อาคารเลขที่ อาคารเลขที่ 1,3 ซอยรัตนธิเบศร์ 6 ถนนรัตนธิเบศร์ หมู่ 8 ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี บริเวณเดียวกับศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 38.9 ตารางกิโลเมตร โดยแบ่งการพัฒนาออกเป็นชุมชนประกอบด้วย 5 ตำบล 93 ชุมชน คือ ตำบลสวนใหญ่ 13 ชุมชนตำบลตลาดขวัญ 19 ชุมชน ตำบลบางเขน 13 ชุมชน ตำบลท่าทราย 26 ชุมชน และตำบลบางกระสอ 22 ชุมชน

อาณาเขตเทศบาลนครนนทบุรี

ด้านเหนือ	ติดต่อกับเขตเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
ด้านตะวันออก	ติดต่อกับเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
ด้านใต้	ติดต่อกับอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
ด้านตะวันตก	ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ เขตเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ลักษณะภูมิประเทศ

เนื่องจากจังหวัดนนทบุรีตั้งอยู่บนฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา โดยมีแม่น้ำเจ้าพระยาแบ่งพื้นที่จังหวัดออกเป็นสองส่วนคือ ฝั่งตะวันออก และฝั่งตะวันตก พื้นที่ส่วนใหญ่จึงเป็นที่ราบลุ่ม มีคูคลองตามธรรมชาติเป็นจำนวนมากจากอดีตที่เคยใช้สัญจรไปมา ปัจจุบันคูคลองดังกล่าวใช้เพื่อการระบายน้ำเป็นส่วนใหญ่ นอกจากพื้นที่บางส่วนที่เคยเป็นสวนผลไม้ก็ค่อยๆ เปลี่ยนเป็นที่อยู่อาศัย

ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดนนทบุรีมีลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น อยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ประกอบด้วยฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน เนื่องจากลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีความแตกต่างของระดับพื้นดินเพียงเล็กน้อย สภาพภูมิอากาศจึงมีลักษณะค่อนข้างสม่ำเสมอตลอดพื้นที่อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ยอยู่ในช่วงเดือนเมษายน และอุณหภูมิต่ำสุดในช่วงเดือนมกราคม โดยมีอุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ยและอุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ยในรอบปีเท่ากับ 24.00 และ 32.70 องศาเซลเซียส ตามลำดับ อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีเท่ากับ 27.90 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนตลอดปี 1,244.20 มิลลิเมตร



ภาพที่ 2.5 แผนที่เขตเทศบาลนครนทบุรี

เขตการปกครอง

เทศบาลนครนทบุรี เป็นเทศบาลชั้น 1 ก. มีพื้นที่ในเขตเทศบาลรวม 38.90 ตารางกิโลเมตร มีประชากร จำนวน 256,345 คน พื้นที่เขตเทศบาล ประกอบด้วย 5 ตำบล คือ ตำบลสวน

ใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ และตำบลท่าทราย แยกเป็นพื้นที่ประชากร และจำนวนบ้าน ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ดังนี้ (ข้อมูล ณ เดือน ตุลาคม 2559)

ตารางที่ 2.1 จำนวนพื้นที่ ครั้วเรือน และประชากรของตำบล ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

ตำบล	พื้นที่/ ตร.กม.	จำนวน บ้าน(หลัง)	จำนวนประชากร		รวม ประชากร(คน)
			ชาย	หญิง	
สวนใหญ่	2.50	13,610	21,134	15,757	36,891
ตลาดขวัญ	8.20	25,659	22,558	27,398	49,956
บางเขน	9.00	24,540	19,056	22,557	41,613
บางกระสอ	11.20	31,180	25,197	29,607	54,804
ท่าทราย	8.00	30,638	33,767	39,314	73,081
รวม	38.90	125,627	121,712	134,633	256,345

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี (ณ เดือน ตุลาคม พ.ศ.2559)

2.3.5 โครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมขนส่งที่สำคัญ 2 ทาง คือ ทางบก และทางน้ำ ดังนี้

2.2.5.1. ทางบก มีเส้นทางหลักที่สำคัญหลายเส้นทางผ่านเชื่อมต่อใน กรุงเทพมหานคร คือ

ถนนสายหลัก ได้แก่

1. ถนนประชากรราษฎร์ มีระยะทางเริ่มตั้งแต่บริเวณหอนาฬิกาทำนายนนทบุรี ตำบลสวนใหญ่ ตัดผ่านสี่แยกศรีพรสวรรค์ ตำบลตลาดขวัญ สิ้นสุดที่แยกติวานนท์ มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 25 ซอย

2. ถนนกรุงเทพฯ – นนทบุรี (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 301) มีระยะทางเริ่มตั้งแต่ สี่แยกติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ ตัดผ่านตำบลบางเขน เข้าสู่เขตบางซื่อ (กรุงเทพฯ) ตัดผ่านสี่แยกวงศ์สว่างไปสิ้นสุดที่สามแยกเตาปูน (ถนนประชากรราษฎร์สาย 2) มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 14 ซอย

3. ถนนงามวงศ์วาน (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 302) มีระยะทางเริ่มตั้งแต่สี่แยกแคราย ตำบลบางกระสอ ผ่านตำบลบางเขน สี่แยกพงษ์เพชร เข้าสู่เขตหลักสี่และเขตจตุจักร (กรุงเทพฯ) ผ่านสี่แยกบางเขนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไปสิ้นสุดที่สี่แยกเกษตร มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 56 ซอย

4. ถนนรัตนาธิเบศร์ (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 302) มีระยะทางเริ่มตั้งแต่สี่แยกแคราย ผ่านศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรีตำบลบางกระสอ ข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาเข้าสู่ตำบลไทรมา ตำบลบางรักน้อย ตัดผ่านสี่แยกบางพูน (อำเภอบางบัวทอง) ไปสิ้นสุดที่สามแยกต่างระดับอำเภอ บางใหญ่ (ถนนกาญจนาภิเษก) มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 28 ซอย

5. ถนนพิบูลสงคราม (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 306) มีระยะทางเริ่มตั้งแต่สี่แยกศรีพรสวรรค์ตัดผ่านตำบลสวนใหญ่ วัดเขมาภิรตาราม เข้าสู่เขตบางซื่อ ผ่านมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนครเหนือ สิ้นสุดที่สามแยกพิบูลสงคราม (ถนนประชากรหมู่สาย 1 – ถนนงามวงศ์วาน) มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 26 ซอย

6. ถนนติวานนท์ (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 306) มีระยะทางเริ่มตั้งแต่สี่แยกติวานนท์ตำบลตลาดขวัญ ผ่านสี่แยกแคราย ห้าแยกปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด เข้าสู่อำเภอเมือง ปทุมธานี (จังหวัดปทุมธานี) ไปสิ้นสุดที่น้ำพุปทุมธานี มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 60 ซอย

7. ถนนนนทบุรี 1 (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3110) มีระยะทางเริ่มตั้งแต่บริเวณใกล้ท่าน้ำนนทบุรีผ่านเรือนจำจังหวัดนนทบุรี (บางขวาง) ตำบลสวนใหญ่ วัดท้ายเมือง โรงพยาบาล พระนั่งเกล้า สิ้นสุดที่สี่แยกพระนั่งเกล้า มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 67 ซอย

8. ถนนสนามบินน้ำ (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3110) เชื่อมระหว่างสี่แยกสะพานพระนั่งเกล้ากับสามแยกสนามบินน้ำ (ถนนติวานนท์)

9. ถนนประชาชื่น เชื่อมระหว่างสามแยกประชาชื่น (เขตบางซื่อ) เลียบคลองประปาทางทิศเหนือ ผ่านสี่แยกประชานุกูล เข้าสู่อำเภอเมืองนนทบุรีที่ตำบลบางเขน ตัดผ่านสี่แยกพงษ์เพชร สามแยกสามัคคี – ประชาชื่น เข้าสู่ อำเภอปากเกร็ด สิ้นสุดที่ถนนแจ้งวัฒนะ มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีทั้งสิ้น จำนวน 14 ซอย

10. ถนนนครอินทร์ ทางหลวงชนบท มีระยะทางเริ่มตั้งแต่สี่แยกติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ ผ่านตำบลสวนใหญ่ ข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาบริเวณใกล้วัดนครอินทร์ เข้าสู่ตำบลบางไผ่ ตำบลบางศรีเมือง จากนั้นเข้าสู่เขตอำเภอบางกรวย ตัดกับวงเวียนราชพฤกษ์ที่ตำบลบางขุนกองไปสิ้นสุดที่สามแยกต่างระดับตำบลบางคูเวียง (ถนนกาญจนาภิเษก)

11. ถนนเลี้ยวเมืองนนทบุรี มีระยะทางเริ่มตั้งแต่ถนนพิบูลสงคราม ตัดผ่านถนนพระราชารัฐที่ตำบลตลาดขวัญ อ้อมตัวจังหวัดนนทบุรีเก่า ไปสิ้นสุด ถนนนนทบุรี 1

12. ถนนเลี้ยวเมืองนนทบุรี – ถนนสนามบินน้ำ มีระยะทางเริ่มตั้งแต่ถนนเลี้ยวเมืองนนทบุรี ใกล้ตลาด อ.ต.ก.3 เก่า ตัดผ่านถนนรัตนวิเบศร์ที่ตำบลบางกระสอ ไปสิ้นสุดที่ถนนสนามบินน้ำ ตำบลท่าทราย

ถนนสายรอง ได้แก่ ถนนสามัคคีมีซอยย่อยทั้งสิ้น 97 ซอย ถนนทานสัมฤทธิ์ มีซอยย่อยทั้งสิ้น 43 ซอย ถนนเรวดี มีซอยย่อยทั้งสิ้น 73 ซอย ถนนวัดบัวขวัญ และถนนประชาวิเศษ 3 มีซอยย่อยทั้งสิ้น จำนวน 39 ซอย

นอกจากนี้ยังมีซอยย่อยตามหมู่บ้านต่างๆ ทั่วทั้งเขตเทศบาลนครนนทบุรีอีกจำนวนทั้งสิ้น 147 ซอย และยังมีเส้นทางที่อยู่ในความรับผิดชอบของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ได้แก่ ทางด่วนชั้นที่ 2 สายบางโคล่-แจ้งวัฒนะ ระยะทาง 25 กิโลเมตร

2.2.5.2. ทางน้ำ ปัจจุบันการคมนาคมขนส่งทางน้ำได้ลดความสำคัญลง เนื่องจากความสะดวก ในการคมนาคมขนส่งทางบกมีมากขึ้น แต่เส้นทางคมนาคมทางน้ำสำคัญคือ แม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งช่วยแบ่งเบาการจราจรบนถนนสายหลักได้เป็นอย่างมากในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนเช้าและเย็น โดยมีบริษัทเรือด่วนเจ้าพระยาจำกัด ให้บริการแก่ประชาชนที่เดินทางระหว่างจังหวัดนนทบุรี และกรุงเทพมหานคร

การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี มีสำนักงานไฟฟ้าที่ให้บริการจำนวน 1 แห่งคือ การไฟฟ้านครหลวง เขตนนทบุรี

การประปา

ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี มีสำนักประปาที่ให้บริการจำนวน 1 แห่งคือ สำนักงานประปาสาขานนนทบุรี

การสื่อสารโทรคมนาคม

ไปรษณีย์โทรเลข ในเขตอำเภอเมืองนนทบุรีมีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข จำนวน 4 แห่ง ดังนี้

1. ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขรับจ่ายจังหวัดนนทบุรี
2. ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขรับฝากงาามวงศ์วาน
3. ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขรับฝากตลาดขวัญ
4. ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขรับฝากสวนใหญ่

โทรศัพท์ การให้บริการโทรศัพท์ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี มีผู้ให้บริการคือ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และบริษัท โทร คอร์ปอเรชั่น จำกัด ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล

หนังสือพิมพ์ท้องถิ่น

- | | |
|------------------------------|--------------------------------|
| 1. หนังสือพิมพ์เมืองนนท์เดลี | 2. หนังสือพิมพ์นิวส์เสียงประชา |
| 3. หนังสือพิมพ์เสริมพื้นที่ | 4. หนังสือพิมพ์ไทยนนท์ |
| 5.. หนังสือพิมพ์รวมข่าว | 6. หนังสือพิมพ์เดอะนิวส์ |
| 7. หนังสือพิมพ์ข่าวนนท์ | 8. หนังสือพิมพ์ฐานข่าว |

การจราจร

สภาพการจราจรในเขตเมืองนนทบุรีจะประสบปัญหาการจราจรติดขัดมาก โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วนเนื่องจากเมืองนนทบุรีถูกกำหนดให้เป็นพื้นที่อยู่อาศัยของประชาชนที่ทำงานในกรุงเทพมหานคร อีกทั้งมีบ้านจัดสรรเกิดตามเส้นทางที่มุ่งตรงสู่ใจกลางกรุงเทพฯ การจราจรตามตรอก ซอยต่างๆ และตามแยกบนถนนสายหลัก จะมีรถติดเป็นจำนวนมากและเป็นเวลานานๆ โดยเฉพาะบริเวณสี่แยกแคราย เนื่องจากนนทบุรีเป็นเมืองปริมณฑลซึ่งมีเส้นทางเชื่อมต่อกับกรุงเทพมหานคร ทำให้ปริมาณรถผ่านเข้า - ออก ในแต่ละวันมีจำนวนมาก

การใช้ที่ดิน

นนทบุรีเป็นเมืองปริมณฑล ซึ่งจังหวัดนนทบุรีได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยที่สำคัญ ทั้งนี้เพราะความเจริญของกรุงเทพมหานครกระจายสู่จังหวัดนนทบุรีทำให้พื้นที่ของเทศบาลนครนนทบุรีเปลี่ยนแปลงจากพื้นที่การเกษตรมาเป็น พื้นที่เพื่อการอยู่อาศัย พาณิชยกรรมและ

อุตสาหกรรม ซึ่งเป็นการรองรับการขยายตัวของชุมชนจากกรุงเทพมหานครออกมารอบนอกใน
อนาคต

สวนสาธารณะ

เทศบาลนครนนทบุรี มีสวนสาธารณะ ทั้งสิ้น 15 แห่ง ได้แก่

1. สวนเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา
2. สวนเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา
3. อุทยานนกนุสรณและลานพระบรมรูปทรงม้ารัชกาลที่ 5
4. สวนสาธารณะริมคลองประปา และชายกเกี่ยวชุ่มกระเวกริมคลองส่วย
5. สวนสาธารณะซอยสามัคคี 58/9
6. สวนสาธารณะซอยสามัคคี 58/8
7. สวนสาธารณะซอยสามัคคี 58/12
8. สวนสาธารณะแยก อ.ต.ก.
9. สวนสาธารณะซอยศิริชัยพัฒนา
10. สวนสาธารณะใต้สายไฟฟ้าแรงสูง (หมู่บ้านประชาโนเวศน์ 4)
11. สวนสาธารณะประชาโนเวศน์ 3 ซอย 14
12. เกาะกลางถนนนนทบุรี 1
13. เกาะกลางถนนติวานนท์
14. เกาะกลางถนนงามวงศ์วาน
15. สวนสาธารณะลานน้ำพุ (ประชาโนเวศน์ 3)

ด้านเศรษฐกิจ

1. **โครงสร้างทางเศรษฐกิจ** เศรษฐกิจส่วนใหญ่มาจากภาคนอกเกษตรกรรม อันดับแรกคือ
สาขาอุตสาหกรรม รองลงมา คือ สาขาการบริการ ธุรกิจเกี่ยวกับการค้าส่ง ค้าปลีก และการซ่อม
เครื่องยนต์เครื่องจักร ของใช้ครัวเรือน ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร ธุรกิจทางการเงิน
2. **การเกษตรกรรม** เนื่องจากเทศบาลนครนนทบุรีส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เมือง ด้านการเกษตร
จะมีอยู่บ้างเพียงเล็กน้อย ในเขตตำบลสวนใหญ่ บางกระสอ และตลาดขวัญ

3. การอุตสาหกรรม การประกอบอุตสาหกรรมในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ได้แก่ ผลิตภัณฑ์จากไม้ อุตสาหกรรมเฟอร์นิเจอร์และเครื่องเรือน อาหาร และธุรกิจภาคบริการ ซึ่งประกอบด้วย ตำบลบางกระสอ จำนวน 117 แห่ง ตำบลตลาดขวัญ จำนวน 80 แห่ง ตำบลบางเขนจำนวน 96 แห่ง ตำบลท่าทราย จำนวน 85 แห่ง และตำบลสวนใหญ่ จำนวน 15 แห่ง (ที่มา : สำนักอุตสาหกรรมจังหวัดนนทบุรี)

4. การท่องเที่ยว นนทบุรีเป็นจังหวัดที่มีอาณาเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานคร และมีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ สถาปัตยกรรม ศิลปกรรม จิตรกรรม เป็นจำนวนมาก นอกจากนี้ยังมีสภาพที่เป็นแม่น้ำ ลำคลองที่เป็นธรรมชาติมากมาย สำหรับสถานที่ท่องเที่ยวที่สำคัญ ดังนี้

สถานที่ท่องเที่ยวทางบก

วัดเขมาภิรตาราม เป็นอารามหลวงชั้นตรีวิหาร มีพระบรมสารีริกธาตุของพระพุทธเจ้าบรรจุอยู่ในพระมหาเจดีย์ พระอุโบสถสวยงาม ฝีมือช่างสมัยรัชกาลที่ 4 มีพระที่นั่งมณเฑียร ซึ่งรัชกาลที่ 5 โปรดเกล้าฯ ให้รื้อจากพระบรมมหาราชวังมาสร้างไว้ในวัดนี้ วัดนี้สร้างขึ้นในสมัยกรุงศรีอยุธยา ปฏิสังขรณ์ในสมัยรัชกาลที่ 2 และ 4 ตั้งอยู่ริมถนนพิบูลสงคราม ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมืองนนทบุรี ด้านหน้าของวัดจตริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ส่วนด้านหลังติดถนนพิบูลสงคราม พื้นที่วัดมีประมาณ 26 ไร่เศษ

วัดชมพูเวก ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ตำบลท่าทราย อำเภอเมืองนนทบุรี สร้างขึ้นเมื่อประมาณ พ.ศ. 2300 โดยมีชาวมอญในสมัยกรุงศรีอยุธยาตอนปลายเป็นผู้สร้าง

อุทยานมกุฏมรยสราญ สถานที่พักผ่อนและออกกำลังกายขนาดใหญ่ ประดิษฐานพระบรมราชานุสาวรีย์ พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ 5 บริเวณศูนย์ราชการนนทบุรี

สถานที่ท่องเที่ยวทางน้ำ

แหล่งท่องเที่ยวต่างๆ ตั้งอยู่บนสองฟากฝั่งของลำน้ำเป็น การล่องเรือชมลักษณะชีวิตแบบไทยๆ สองฝั่งลำน้ำ การล่องเรือชมความงาม สถานที่ท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์และสถานที่ท่องเที่ยวธรรมชาติตลอดจนนั่งเรือรับประทานอาหาร

5. การปศุสัตว์ การเลี้ยงสัตว์ในจังหวัดนนทบุรี เฉพาะเขตอำเภอเมืองนนทบุรี ซึ่งพื้นที่ส่วนหนึ่งตั้งอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ดังนั้นส่วนใหญ่จึงเป็นเขตเมือง ด้านปศุสัตว์จึงน้อย ซึ่งมีสัตว์เลี้ยงที่สำคัญ ได้แก่ ไก่พื้นเมือง และสุกร ที่มีจำนวนมากที่สุด

ด้านสังคม

ประชากรเทศบาลนครนนทบุรี โดยตำบลที่มีประชากรมากที่สุด คือ ตำบลท่าทราย รองลงมา ได้แก่ ตำบลบางกระสอ และตำบลตลาดขวัญ ซึ่งประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย จะมีอาชีพเกษตรกรรมบ้างเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากสังคมได้เปลี่ยนเป็นเมืองมากขึ้น

ด้านการศึกษา

จังหวัดนนทบุรี มีสถานศึกษาตั้งแต่อนุบาลถึงระดับอุดมศึกษา โดยหน่วยงานด้านการศึกษาสังกัดกรมต่างๆ ของกระทรวงศึกษาธิการรับผิดชอบดำเนินการด้านการศึกษา แก่เยาวชนและประชาชนทั่วไปแยกตามสังกัดได้ ดังนี้

สังกัดเทศบาลนครนนทบุรี มีโรงเรียนในสังกัดจำนวน 5 แห่ง

ระดับประถมศึกษา

1. นครนนท์วิทยา 1 (วัดท้ายเมือง)
2. นครนนท์วิทยา 2 (วัดทินกรนิมิต)
3. นครนนท์วิทยา 3 (วัดนครอินทร์)
4. นครนนท์วิทยา 4 (วัดบางแพรกเหนือ)
5. นครนนท์วิทยา 5 (ทานสัมฤทธิ์)

ระดับมัธยม

1. นครนนท์วิทยา 1 (วัดท้ายเมือง)
2. นครนนท์วิทยา 2 (วัดทินกรนิมิต)
3. นครนนท์วิทยา 3 (วัดนครอินทร์)
4. นครนนท์วิทยา 4 (วัดบางแพรกเหนือ)
5. นครนนท์วิทยา 5 (ทานสัมฤทธิ์)
6. โรงเรียนกีฬานครนนท์วิทยา 6

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนทบุรี เขต 1 ระดับมัธยมศึกษา (เฉพาะในเขตเทศบาลนครนทบุรี) มีจำนวน 8 แห่ง- สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนทบุรี เขต 1 ระดับประถมศึกษา (เฉพาะในเขตเทศบาลนครนทบุรี) มีจำนวน 14 แห่ง

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนทบุรี เขต 1 การศึกษาเอกชน (เฉพาะในเขตเทศบาลนครนทบุรี) มีจำนวน 27 แห่ง

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานครนทบุรี เขต 1 ระดับอาชีวศึกษา (เฉพาะในเขตเทศบาลนครนทบุรี) มีจำนวน 5 แห่ง

สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เฉพาะในเขตเทศบาลนครนทบุรี) มีจำนวน 6 แห่ง(สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง และสังกัดเทศบาลนครนทบุรี 5 แห่ง) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิวิทยาเขตนนทบุรี

ด้านการศาสนาและวัฒนธรรม

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 94 นับถือศาสนาพุทธ และนับถือศาสนาอื่นๆ ประมาณร้อยละ 6 ได้แก่ ศาสนาคริสต์ อิสลาม เป็นต้น

ด้านการสาธารณสุข

ปัจจุบันเทศบาลนครนทบุรี มีศูนย์บริการสาธารณสุข 5 แห่ง ได้แก่

- 1.ศูนย์บริการสาธารณสุขรัตนธิเบศร์
- 2.ศูนย์บริการสาธารณสุขสวนใหญ่
- 3.ศูนย์บริการสาธารณสุขท่าทราย
- 4.ศูนย์บริการสาธารณสุขพระครูนนทวรานุวัตร
- 5.ศูนย์บริการสาธารณสุขซอยทรายทอง

โดยมุ่งเน้นในเรื่องการควบคุมโรคติดต่อ การรักษาพยาบาล การรักษาความสะอาดและส่งเสริมสุขภาพอนามัย นอกจากนี้ยังมีโรงพยาบาลที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนทบุรี อีกจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า โรงพยาบาลบาราศณราตุร โรงพยาบาลโรคทรวงอก โรงพยาบาลศรีธัญญา โรงพยาบาลนนทเวช และสถานบริการสาธารณสุขภาคเอกชนที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการทางการแพทย์ให้บริการแก่ประชาชนอีกด้วย

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เทศบาลนครนนทบุรี เป็นเมืองที่อยู่อาศัยจึงมีประชาชนจำนวนมากเข้ามาอาศัยอยู่ในพื้นที่มีทั้งประชากรจริง และเป็นประชากรแฝง จำนวนมาก การรักษาความปลอดภัยจึงต้องมีมากขึ้นตามสัดส่วนของประชากรที่เพิ่มมากขึ้น

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สถิติเพลิงไหม้

ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครนนทบุรี ได้จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งทางบกและทางน้ำ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบมีสถานีดับเพลิง 4 สถานี ดังนี้

1. สถานีดับเพลิงรัตนนิเบศร์ ตั้งอยู่ที่สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ถนนรัตนนิเบศร์ มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 50 คน มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

1. รถยนต์กู้ภัยแบบอเนกประสงค์
2. รถยนต์ดับเพลิงชนิดมีบันไดเลื่อนอัตโนมัติ
3. รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาดความจุ 12,000 ลิตร
4. รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาดความจุ 10,000 ลิตร
5. รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาดความจุ 6,000 ลิตร
6. รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาดความจุ 2,000 ลิตร
7. รถยนต์กู้ภัยเก็บอุปกรณ์เคลื่อนที่เร็ว
8. รถยนต์ตรวจการณ์ช่วยดับเพลิง
9. รถยนต์บรรทุกเท้ายาย
10. เครื่องสูบน้ำดับเพลิงชนิดหาบหาม
11. รถจักรยานยนต์สายตรวจ
12. เครื่องสูบน้ำชนิดหาบหาม

2. สถานีดับเพลิงสวนใหญ่ ตั้งอยู่หน้า สภ.เมืองนนทบุรี มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 9 คน มีเครื่องมือ เครื่องใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

1. รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาดความจุ 10,000 ลิตร
2. เรือยนต์ตรวจการณ์ช่วยดับเพลิง
3. เครื่องสูบน้ำดับเพลิงชนิดหาคืบ

3. สถานีดับเพลิงทางน้ำสะพานพระนั่งเกล้า มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 3 คน มีเครื่องมือ เครื่องใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

1. เรือยนต์ตรวจการณ์
2. เรือท้องแบนอเนกประสงค์

4. สถานีดับเพลิงแขวงท่าทราย ตั้งอยู่ที่สำนักงานแขวงท่าทราย หมู่บ้านประชาชนเวศน์ 3 มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 8 คน มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ดังนี้

1. รถยนต์ดับเพลิงชนิดมีถังน้ำในตัว
2. รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาดความจุ 10,000 ลิตร
3. รถจักรยานยนต์สายตรวจ

อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกได้ดังนี้

1. รถยนต์กู้ภัยแบบอเนกประสงค์
2. รถยนต์ดับเพลิงชนิดมีบันไดเลื่อนอัตโนมัติ
3. รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาดความจุ 12,000 ลิตร
4. รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาดความจุ 10,000 ลิตร
5. รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาดความจุ 6,000 ลิตร
6. รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาดความจุ 2,000 ลิตร
7. รถยนต์ตรวจการณ์ช่วยดับเพลิง
8. รถยนต์กู้ภัยเก็บอุปกรณ์เคลื่อนที่เร็ว
9. รถยนต์บรรทุกเท้าย
10. รถยนต์ตรวจการณ์บรรทุกเครื่องหาคืบ

11. รถจักรยานยนต์สายตรวจ
12. เรือยนต์ตรวจการณ์ช่วยดับเพลิง
13. เครื่องสูบน้ำดับเพลิงชนิดหาลาม
14. เรือท้องแบนนอกประมง
15. เครื่องรับ-ส่งวิทยุสื่อสารชนิดมือถือใช้งาน
16. เครื่องรับ-ส่งวิทยุสื่อสารชนิดติดตั้งในรถยนต์
17. เครื่องรับ-ส่งวิทยุสื่อสารชนิดติดตั้งในสำนักงาน

มาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เทศบาลนครนนทบุรี เน้นหนักในมาตรการเชิงรุก กล่าวคือ

1. ให้ความรู้แก่ผู้ประกอบการ ทั้งภาครัฐและเอกชนในการป้องกันและระงับอัคคีภัย
2. ออกตรวจสอบอาคารสูงในหน้าที่นายตรวจให้คำแนะนำในด้านความปลอดภัยของผู้ใช้อาคาร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ควรมีในอาคารนั้น
3. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถในการเข้าระงับอัคคีภัยในอาคารสูง
4. สำรวจติดตั้งน้ำยาดับเพลิงเคมีตามชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาล พร้อมทั้งฝึกอบรม สาธิต แนะนำให้รู้จักวิธีการใช้ถังน้ำยาดับเพลิงอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
5. สำรวจแหล่งน้ำธรรมชาติ หัวประปาดับเพลิง ตลอดจนประสานงานกับการประปานครหลวงในการติดตั้งหัวประปาดับเพลิง

อุทกภัย

การป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย ในเขตเทศบาลซึ่งสามารถแก้ไขปัญหาและควบคุมพื้นที่ไว้จากน้ำท่วมได้ ซึ่งแม้ว่าในบางปีแม่น้ำเจ้าพระยาจะมีระดับน้ำที่สูงสุด ดังเช่นปีพ.ศ.2554 ที่มีน้ำท่วมในภาคกลาง แต่เทศบาลนครนนทบุรีก็สามารถป้องกันน้ำท่วมได้

2.3.6 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

เทศบาลนครนนทบุรี มีหน่วยงานทั้งหมด 5 สำนัก 2 กอง 2 แขวง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล สำนักการช่าง สำนักการศึกษา สำนักการคลัง สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม หน่วยงานตรวจสอบภายใน แขวงท่าทราย และแขวงสวนใหญ่ มีพนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ ลูกจ้าง (รับเงินอุดหนุนของรัฐ) พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ ในการบริหารจัดการของเทศบาลนครนนทบุรี มีนายกเทศมนตรีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสายงานบริหาร มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาในสายงานประจำ มีผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาสายงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาล

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง แผนการปฏิบัติราชการของเทศบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมายมีหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาควบคุมการปฏิบัติงานดังนี้

1. ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ประกอบด้วย งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานพนักงานจ้างและประกันสังคม งานทะเบียนประวัติและบำเหน็จความชอบ
2. ฝ่ายพัฒนาบุคลากร ประกอบด้วย งานธุรการ งานพัฒนาบุคลากร งานฝึกอบรม
3. ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประกอบด้วย งานแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานธุรการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานฝึกอบรม งานดับเพลิงและกู้ภัย งานวิทยุสื่อสาร งานซ่อมบำรุง
4. ฝ่ายรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง ประกอบด้วย งานตรวจและบังคับการ งานคดีและธุรการ งานกิจการพิเศษ
5. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการ งานพัสดุและเบิกจ่ายเงิน

สำนักการคลัง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและ เอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงิน บำเหน็จ เงินบำนาญ เงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงิน ต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้ และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำปี ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาล และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการสำนักการคลังควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการ

2. ส่วนบริหารการคลัง มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1. ฝ่ายการเงินและบัญชี ประกอบด้วย งานการเงินและบัญชี

2.2. ฝ่ายระเบียบการคลัง ประกอบด้วย งานระเบียบการคลัง

2.3. ฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน ประกอบด้วย งานพัสดุและทรัพย์สิน

2.4. ฝ่ายสถิติการคลัง ประกอบด้วย งานสถิติการคลัง

3. ส่วนพัฒนารายได้ มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1. ฝ่ายพัฒนารายได้ ประกอบด้วย งานพัฒนารายได้ งานเร่งรัดรายได้

3.2. ฝ่ายผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ ประกอบด้วย งานจัดหาประโยชน์จาก ทรัพย์สิน งานพัฒนากิจการพาณิชย์

3.3. ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ประกอบด้วย งานแผนที่ภาษีและ ทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

สำนักการช่าง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรม การ จัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบ และเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานการ รวบรวมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุม การก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล งานวิศวกรรมจราจร การ รวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกล และพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมัน

เชื้อเพลิง งานช่างสุขาภิบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการสำนักงานช่าง ควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. งานธุรการของสำนักงานช่าง

1.1 งานการเงินและบัญชี

2. ส่วนควบคุมอาคารและผังเมือง ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 ฝ่ายควบคุมอาคารและผังเมือง ประกอบด้วย งานควบคุมอาคาร งานขออนุญาตอาคาร งานจัดทำผังเมือง งานควบคุมผังเมือง

3. ส่วนควบคุมการก่อสร้าง ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 ฝ่ายวิศวกรรมโยธา ประกอบด้วย งานวิศวกรรมโยธา 1 งานวิศวกรรมโยธา 2 งานวิศวกรรมจราจร

3.2 ฝ่ายสถาปัตยกรรม ประกอบด้วย งานสถาปัตยกรรม

3.3 งานธุรการ

4. ส่วนการโยธาและสุขาภิบาล ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ดังนี้

4.1 ฝ่ายสาธารณูปโภค ประกอบด้วย งานบำรุงรักษาทางและสะพาน งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ งานศูนย์เครื่องจักรกล

4.2 ฝ่ายสวนสาธารณะ ประกอบด้วย งานสวนสาธารณะ

4.3 ฝ่ายจัดการคุณภาพน้ำ ประกอบด้วย งานแบบแผนและก่อสร้าง งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม งานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ

4.4 งานธุรการ

สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

มีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชนส่งเสริมสุขภาพและอนามัย งานป้องกันโรคติดต่อ งานสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม และงานอื่นๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุข งานสัตวแพทย์ งานด้านการรักษาพยาบาลในเบื้องต้นเกี่ยวกับศูนย์บริการสาธารณสุข งานทันตสาธารณสุข และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการ งานการเงิน บัญชี งานวิชาการและแผนงาน

2. ส่วนส่งเสริมสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 ฝ่ายส่งเสริมสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ แบ่งเป็น งานส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย งานสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน งานสุขภาพจิต งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ กลุ่มงานป้องกันและควบคุมโรค แบ่งเป็น งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ งานป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อ งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด

2.2 กลุ่มงานสุขาภิบาล แบ่งเป็น งานสุขาภิบาลสถานประกอบการ งานสุขาภิบาลชุมชนเมืองและहेตุร่ำคาคัญ งานคุ้มครองผู้บริโภค

2.3 กลุ่มงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น งานส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม งานการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ งานเฝ้าระวังและควบคุมมลพิษ

3. ส่วนบริการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ควบคุมดูแลการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.1 ฝ่ายบริการสาธารณสุข ประกอบด้วย กลุ่มงานสนับสนุนบริการการแพทย์ แบ่งเป็น งานเภสัชกรรม งานพยาธิ วิทยาและรังสีวิทยา งานวิชาการการแพทย์กลุ่มงานทันตสาธารณสุข แบ่งเป็น งานบริการทันตสาธารณสุข งานส่งเสริมทันตสาธารณสุข งานทันตสาธารณสุขชุมชนและโรงเรียน กลุ่มงานศูนย์บริการสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข)

3.2 ฝ่ายบริการสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย กลุ่มงานบริการสิ่งแวดล้อม แบ่งเป็น งานบริการรักษาความสะอาดและสิ่งปฏิกูล งานพัฒนาระบบจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานศูนย์ขนถ่ายและแปรรูปมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานบริการจัดการมูลฝอยที่เป็นพิษหรือเป็นอันตรายจากชุมชน กลุ่มงานบริการสัตว์แพทย์ แบ่งเป็น งานคลินิกสัตว์แพทย์ งานควบคุมโรคสัตว์สู่คน งานควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์

กองวิชาการและแผนงาน

มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนและโครงการต่างๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารหรือความมั่นคงของ

ประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นนโยบายแผนงานของเทศบาล และโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรมหรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการและสารบรรณ
2. ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน และงานจัดทำงบประมาณ
3. ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ ประกอบด้วย งานบริการและเผยแพร่วิชาการ งานติดตามและประเมินผล งานสารสนเทศและวิเทศสัมพันธ์
4. ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย งานประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมการท่องเที่ยว
5. ฝ่ายนิติการ ซึ่งมีกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป งานธุรการ กลุ่มงานวินัย/เรื่องร้องเรียน งานวินัย งานเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานนิติกรรมและสัญญา งานนิติกรรมและสัญญา กลุ่มงานคดี งานคดี กลุ่มงานบังคับคดี งานบังคับคดี
6. ฝ่ายพัสดุและการเงิน ประกอบด้วย งานพัสดุ งานการเงินและบัญชี

สำนักการศึกษา

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษาและการศึกษานอกระบบการศึกษา ส่งเสริมพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐานและกระบวนการเรียนรู้ พัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา วิเคราะห์วิจัยและประเมินผลทางการศึกษา รวมทั้งจัดกิจกรรมเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน โดยเสริมกิจกรรมนอกหลักสูตร เช่น การอบรม การจัดกิจกรรมนันทนาการทัศนศึกษาดูงาน และการจัดการด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการสำนักการศึกษาควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ฝ่ายแผนงานและโครงการ ประกอบด้วย งานแผนงานและโครงการ งานระบบสารสนเทศ งานงบประมาณ งานธุรการ
2. ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ แบ่งเป็น งานการเจ้าหน้าที่ งานวางแผนบุคคลและทะเบียนประวัติ
3. ฝ่ายกิจการโรงเรียนและนักเรียน แบ่งเป็น งานการศึกษาปฐมวัย งานโรงเรียน งานกิจการนักเรียน

4. ฝ่ายวิชาการ แบ่งเป็น งานส่งเสริมคุณภาพและมาตรฐานหลักสูตร งานพัฒนาสื่อเทคโนโลยี และนวัตกรรมทางการศึกษา

5. ส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ประกอบด้วย ฝ่ายการศึกษานอกระบบ และตามอัธยาศัย แบ่งเป็น งานการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย งานฝึกและส่งเสริมอาชีพ งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา

6. ฝ่ายกิจกรรมเด็กและเยาวชน แบ่งเป็น งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานกีฬาและนันทนาการ

7. ฝ่ายส่งเสริมศาสนา ศิลปะ และวัฒนธรรม แบ่งเป็น งานกิจการศาสนา งานส่งเสริมประเพณี ศิลปะ วัฒนธรรม

8. หน่วยศึกษานิเทศก์ ประกอบด้วย งานพัฒนาวิชาการ งานพัฒนาการนิเทศการศึกษา งานวิจัยและติดตามประเมินผล งานบริหารวิชาการ

กองสวัสดิการสังคม

มีหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็ก และเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การให้คำปรึกษา แนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีผู้อำนวยการกอง สวัสดิการสังคม ควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการ งานการเงินและบัญชี
2. ฝ่ายสังคมสงเคราะห์ ประกอบด้วย งานสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน งานกิจการสตรีและคนชรา
3. ฝ่ายพัฒนาชุมชน ประกอบด้วย งานพัฒนาชุมชน
4. ฝ่ายส่งเสริมและสวัสดิการสังคม ประกอบด้วย งานส่งเสริมและสวัสดิการสังคม

กองส่งเสริมวัฒนธรรมการท่องเที่ยวและกีฬา

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ควบคุมกำกับดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับงานแผนงานและโครงการและสถานที่ และงานธุรการและการเงิน ประกอบด้วย

1.1 งานแผนงานและโครงการ และสถานที่

1.1.1 การจัดทำแผนพัฒนา การจัดทำงบประมาณ ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับแผนพัฒนา

1.1.2 การปรับปรุงภูมิทัศน์ อาคารและสิ่งก่อสร้างด้านวัฒนธรรม นันทนาการ กีฬา และการท่องเที่ยว

1.1.3 ดูแล บำรุง รักษา ระบบไฟฟ้า ระบบน้ำ อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์และการควบคุมการก่อสร้าง

1.1.4 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

1.2 งานธุรการและการเงิน

1.2.1 งานสารบรรณและธุรการทั่วไป

1.2.2 งานประชุม ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานสถิติ

1. 2.3 พัฒนาระบบสารสนเทศด้านนันทนาการ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว

1.2.4 ให้คำปรึกษา แนะนำ และประสานงานการจัดทำแผนปฏิบัติการ ร่วมกับส่วนราชการภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1. 2. 5 จัดทำโครงการสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับนันทนาการ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว

1.2.6 งานการเงินและงบประมาณ การบัญชีและพัสดุ

1.2.7 การจัดทำฎีกา และใบสำคัญ การจัดซื้อจัดจ้าง การทะเบียนทรัพย์สิน

1.2.8 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายส่งเสริมการกีฬา และนันทนาการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิชาการและพัฒนาเทคนิค งานส่งเสริมกีฬา งานศูนย์ฝึกกีฬาเยาวชนขั้นพื้นฐานและความเป็นเลิศ และงานศูนย์เยาวชนประกอบด้วย

2.1 งานวิชาการและพัฒนาเทคนิค มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.1.1 การศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนงานและโครงการด้านกีฬา ให้สอดคล้องกับนโยบายของชาติ

2.1.2 สนับสนุนด้านวิชาการและการปฏิบัติงานด้านการกีฬาได้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.1.3 นิเทศติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์กีฬาและลานกีฬา

2.1.4 เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติและพัฒนาข้อมูลสารสนเทศทางการกีฬา

2.1.5 วางแผน กำหนดแนวทางและดำเนินการพัฒนาบุคลากรทางการกีฬา

2.1.6 พัฒนาและการเผยแพร่ความรู้ทางวิทยาศาสตร์ทางการกีฬา

2.1.7 การนำเทคโนโลยีทางการกีฬามาใช้ในการพัฒนาการกีฬาของเทศบาล

2.1.8 งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 งานส่งเสริมกีฬา มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.2.1 ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานศูนย์กีฬา ลานกีฬา

2.2.2 จัดการแข่งขันกีฬานักเรียน ยุวชน เยาวชน และประชาชนในเขตเทศบาลนคร

นนทบุรี

2.2.3 จัดการแข่งขันกีฬามวลชน คัดเลือกนักกีฬาและจัดส่งนักกีฬาเป็นตัวแทน

เทศบาลนครนนทบุรีเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

2.2.4 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดตั้งชมรมกีฬา

2.2.5 วางแผนและจัดกิจกรรมระหว่างศูนย์กีฬา และลานกีฬา

2.2.6 สนับสนุนการแข่งขันให้หน่วยงานต่างๆ ทั้งด้านบุคลากรและวิธีการดำเนินการ

2.2.7 งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.3 งานศูนย์ฝึกกีฬาเยาวชนขั้นพื้นฐานและความเป็นเลิศ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนมีทักษะการเล่นกีฬาขั้นพื้นฐานที่ถูกต้อง

2.3.2 ส่งเสริมให้เยาวชนเรียนรู้กฎ กติกาการแข่งขันของกีฬาประเภทต่างๆ

2.3.3 ส่งเสริมทักษะการเล่นกีฬาในขั้นก้าวหน้าเพื่อมุ่งเน้นความเป็นเลิศทางด้านกีฬา

2.3.4 ส่งเสริมเยาวชนให้เป็นตัวแทนของเทศบาลนครนนทบุรีเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา

ในระดับชาติ และระดับนานาชาติ

2.3.5 ส่งเสริมและพัฒนาทักษะในขั้นสูงเพื่อเป็นนักกีฬามืออาชีพ

2.3.6 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.4 งานศูนย์เยาวชน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- 2.4.1 การพัฒนาเยาวชนให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ
- 2.4.2 ให้บริการจัดกิจกรรมกีฬาและนันทนาการขั้นพื้นฐานการจัดกิจกรรมนันทนาการขั้นพัฒนาทักษะและขั้นสูง
- 2.4.3 พัฒนาผู้นำเยาวชน ส่งเสริมสนับสนุนการจัดตั้งสภาเด็กและเยาวชนจังหวัดนนทบุรี
- 2.4.4 ให้บริการด้านอาคารสถานที่ในการจัดประชุม สัมมนาแก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน
- 2.4.5 ควบคุมดูแลการใช้อาคารสถานที่ สนามกีฬาและอุปกรณ์ต่างๆ ของผู้มารับบริการ ให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
- 2.4.6 ส่งเสริมข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศด้านการพัฒนาเยาวชนของศูนย์เยาวชนเทศบาลนครนนทบุรี
- 2.4.7 งานอื่นๆที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.ฝ่ายส่งเสริมวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของงานส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณี งานกิจการศาสนา งานส่งเสริมการท่องเที่ยว ประกอบด้วย

3.1 งานส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม และประเพณี มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- 3.1.1 รับผิดชอบเกี่ยวกับการอนุรักษ์ฟื้นฟู บำรุงรักษาศิลปวัฒนธรรม ค่านิยมเอกลักษณ์ความเป็นไทย และภูมิปัญญาท้องถิ่น การแลกเปลี่ยนศิลปวัฒนธรรม
- 3.1.2 สร้างความรู้ ความเข้าใจ และตระหนักในคุณค่า และเอกลักษณ์ของความเป็นไทย
- 3.1.3 จัดให้มีแหล่งเรียนรู้ ทางวัฒนธรรมแก่ประชาชนในรูปแบบต่างๆ
- 3.1.4 ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานวัฒนธรรมในทุกกระดับ โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนและชุมชนในท้องถิ่น
- 3.1.5 กำหนดแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจกรรม และงานประเพณีท้องถิ่น งานศิลปะ หัตถกรรมท้องถิ่น งานส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น และงานอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น

- 3.1.6 การดำเนินกิจกรรมส่งเสริมเอกลักษณ์ของท้องถิ่น
- 3.1.7 การติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน
- 3.1.8 ประชาสัมพันธ์งานด้านการส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น
- 3.1.9 ดำเนินงานเกี่ยวกับระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
- 3.1.10 ติดตามประเมินผลการดำเนินงานวัฒนธรรมของเทศบาลนครนนทบุรี
- 3.1.11 การจัดตั้งสภาวัฒนธรรมของเทศบาลนครนนทบุรี
- 3.1.12 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2 งานกิจการศาสนา มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- 3.2.1 รับผิดชอบเกี่ยวกับการทำนุบำรุง ส่งเสริมกิจการศาสนา ทำนุบำรุงส่งเสริม การพุทธศาสนาศึกษา
- 3.2.2 พัฒนาความรู้ สนับสนุนส่งเสริมให้เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไปรู้บทบาทหน้าที่ และประพฤติตนตามหลักธรรมคำสอนของศาสนา
- 3.2.3 ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับวันสำคัญทางศาสนา
- 3.2.4 กำหนดแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมศาสนา ศิลธรรมและจริยธรรม
- 3.2.5 การดำเนินกิจกรรมทางศาสนา กิจกรรมส่งเสริมศิลปธรรมและจริยธรรม
- 3.2.6 การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน
- 3.2.7 ประชาสัมพันธ์งานด้านการศาสนา กิจกรรมส่งเสริมศิลปธรรมและจริยธรรม
- 3.2.8 การจัดนิเทศ การจัดตั้งชมรม มูลนิธิเกี่ยวกับศาสนา ศิลธรรม จริยธรรม
- 3.2.9 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3 งานส่งเสริมการท่องเที่ยว มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- 3.3.1 ส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยวภายในประเทศของเทศบาล
- 3.3.2 การพัฒนาการท่องเที่ยว
- 3.3.3 ควบคุมกิจการ การบริการการท่องเที่ยวภายในประเทศของเทศบาล และหน่วยงานอื่น
- 3.3.4 งานต้อนรับ แนะนำ อำนวยความสะดวกและบริการนำเที่ยวรวมทั้งดำเนินการธุรกิจการท่องเที่ยว

3.3.5 งานประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในจังหวัด และเทศบาล

3.3.6 งานวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว ธุรกิจและบริการท่องเที่ยว ตลอดจนปัจจัยพื้นฐานทางการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวที่มีอยู่แล้ว

3.3.7 งานกำหนดมาตรฐาน กฎเกณฑ์การท่องเที่ยว รวมทั้งตรวจสอบประเมินผล และให้คำแนะนำปรึกษาในการพัฒนาการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามแผน

3.3.8 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. งานธุรการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการ ดังนี้

1.1 งานด้านสารบรรณ และงานธุรการ

1.2 งานจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล และงบประมาณประจำปี

1.3 งานรวบรวมสถิติการให้บริการประชาชนประจำวัน และในรอบเดือน

1.4 งานจัดเตรียมแบบพิมพ์คำร้อง และแบบฟอร์มต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร

และงานบัตรประจำตัวประชาชน

1.5 งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี

1.6 งานส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานทะเบียนราษฎรและงานบัตรประจำตัวประชาชน

1.7 งานวิเคราะห์ข้อมูลตามโครงการ วัด ติดตามประเมินผล เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการประชาชน

1.8 งานควบคุมและดูแลการใช้รถยนต์ของหน่วยงาน

1.9 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2. งานพัสดุและเบิกจ่ายเงิน มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานพัสดุและเบิกจ่ายเงิน ดังนี้

- 2.1 งานจัดทำฎีกาเบิกจ่ายเงินในงบประมาณและเงินนอกงบประมาณ
- 2.2 งานควบคุม ตรวจสอบการเบิกจ่ายให้เป็นไปตามงบประมาณ
- 2.3 งานทำรายงานขอ อนุมัติ จัดซื้อ – จัดจ้าง
- 2.4 งานเก็บรักษาเอกสารการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ
- 2.5 งานควบคุมการเบิกจ่ายพัสดุ ครุภัณฑ์ วัสดุสำนักงาน อุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้

ต่างๆ

- 2.6 งานควบคุมจัดทำทะเบียนครุภัณฑ์ของหน่วยงาน
- 2.7 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายทะเบียนราษฎร มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานทะเบียนราษฎร และงานสอบสวนด้านทะเบียนราษฎร ดังนี้

3.1 งานทะเบียนราษฎร มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- 3.1.1 งานการขอเลขที่บ้าน
- 3.1.2 งานการแจ้งเกิด
- 3.1.3 งานการแจ้งตาย
- 3.1.4 งานการแจ้งย้ายที่อยู่
- 3.1.5 งานการแจ้งย้ายที่อยู่ปลายทางอัตโนมัติ
- 3.1.6 งานการเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าทะเบียนบ้าน (ท.ร.14) และ (ท.ร.13)
- 3.1.7 งานการแก้ไขรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร-งานการคัด
- 3.1.8 รับรองสำเนาทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร
- 3.1.9 งานการจัดทำร่างประกาศกำหนดหน่วยเลือกตั้ง
- 3.1.10 งานการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
- 3.1.11 งานการรับคำร้องเพิ่มชื่อ – ถอนชื่อ ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง
- 3.1.12 งานการรับแจ้งเหตุที่ไม่อาจไปใช้สิทธิเลือกตั้ง
- 3.1.13 งานการให้บริการตรวจสอบสิทธิเลือกตั้ง
- 3.1.14 งานการจัดทำบัญชีรายชื่อผู้ไม่ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง
- 3.1.15 งานการรับลงทะเบียนขอใช้สิทธิเลือกตั้งล่วงหน้าหรือนอกเขตจังหวัด

3.1.16 งานการแจ้งรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งไปยังเจ้าบ้าน

3.1.17 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2 งานสอบสวนด้านทะเบียนราษฎร มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.2.1 งานสอบสวนการแจ้งเกิดเกินกำหนดเวลา

3.2.2 งานสอบสวนการแจ้งตายเกินกำหนดเวลา

3.2.3 งานสอบสวนการเพิ่มชื่อเข้าในทะเบียนบ้าน ท.ร.13, ท.ร.14

3.2.4 งานสอบสวนการแก้ไขข้อมูลในเอกสารทางการทะเบียนราษฎร

3.2.5 งานสอบสวนกรณีจำหน่ายบุคคลเข้าทะเบียนกลาง

3.2.6 งานสอบสวนกรณีย้ายบุคคลออกจากทะเบียนบ้านกลาง

3.2.7 งานสอบสวนกรณีใบแจ้งย้ายที่อยู่สูญหาย

3.2.8 งานสอบสวนกรณีขอคืนสถานภาพบุคคล

3.2.9 งานสอบสวนกรณีการจำหน่ายบุคคลเกินหรือบุคคลซ้ำซ้อน

3.2.10 งานสอบสวนการทุจริตในงานทะเบียนราษฎร

3.2.11 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานบัตรประจำตัวประชาชน และงานสอบสวนด้านบัตรประจำตัวประชาชน ดังนี้

4.1 งานบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

4.1.1 งานการขอมีบัตรกรณีมีบัตรครั้งแรก

4.1.2 งานการขอมีบัตรกรณีได้รับการเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

4.1.3 งานการขอมีบัตรกรณีได้กลับคืนสัญชาติไทย

4.1.4 งานการขอมีบัตรกรณีพ้นสภาพได้รับการยกเว้น

4.1.5 งานการขอมีบัตรกรณีเป็นบุคคลได้รับการยกเว้น

4.1.6 งานการขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรหมดอายุ บัตรหาย บัตรถูกทำลาย

4.1.7 งานการขอเปลี่ยนบัตรกรณีบัตรชำรุดในสาระสำคัญ เปลี่ยนชื่อตัวหรือเปลี่ยนชื่อสกุล เปลี่ยนที่อยู่

4.1.8 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

4.2 งานสอบสวนด้านบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

- 4.2.1 งานสอบสวนการขอมีบัตรใหม่กรณีบัตรหาย
- 4.2.2 งานสอบสวนการขอเปลี่ยนบัตรกรณีบัตรชำรุดในสาระสำคัญ
- 4.2.3 งานสอบสวนการขอมีบัตรกรณีทำบัตรครั้งแรกเกินกำหนด
- 4.2.4 งานสอบสวนการขอมีบัตรกรณีได้รับอนุมัติเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน
- 4.2.5 งานสอบสวนการขอมีบัตรกรณีได้รับอนุมัติแจ้งเกิดเกินกำหนด
- 4.2.6 งานสอบสวนกรณีการทุจริตในงานบัตรประจำตัวประชาชน
- 4.2.7 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

หน่วยงานตรวจสอบภายใน

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานตรวจสอบบัญชีเอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภทตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐานการบัญชีงานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษางานตรวจสอบทรัพย์สินและการทำประโยชน์จากทรัพย์สิน เทศบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย มีหัวหน้าหน่วยงานตรวจสอบภายในควบคุมและปฏิบัติงาน

แขวงท่าทราย

มีหน้าที่ความรับผิดชอบกิจการภายในแขวง ในส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานโดยให้มีงานสำนักงานแขวง ฝ่ายการคลัง งานสาธารณสุข อยู่ในแขวงหรืออาจจะให้มีการแบ่งส่วนงานอื่นๆที่จำเป็นมาปฏิบัติหน้าที่แขวงนั้น รวมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย มีหัวหน้าแขวงท่าทรายควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ฝ่ายสำนักงานแขวง
2. ฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน ประกอบด้วย งานทะเบียนราษฎร งานบัตรประจำตัวประชาชน งานธุรการ
3. ฝ่ายการคลัง ประกอบด้วย งานจัดเก็บรายได้ งานเร่งรัดรายได้
4. งานนิติการ
5. งานบริการข้อมูลข่าวสารทางท้องถิ่น
6. งานสาธารณสุข
7. งานช่าง

แขวงสวนใหญ่

มีหน้าที่ความรับผิดชอบกิจการภายในแขวง ในส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานโดยให้มีงานสำนักงานแขวง งานคลัง งานสาธารณสุข อยู่ในแขวงหรืออาจจะให้มีการแบ่งส่วนงานอื่นๆ ที่จำเป็นมาปฏิบัติหน้าที่แขวงนั้น รวมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย มีหัวหน้าแขวงสวนใหญ่ ควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. งานสำนักงานแขวง
2. ฝ่ายการคลัง ประกอบด้วย งานจัดเก็บรายได้ งานเร่งรัดรายได้
3. งานสาธารณสุข

2.3.7 โครงสร้างผู้บริหารเทศบาลนครนทบุรี

เทศบาลนครนทบุรี บริหารงานในรูปแบบสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน เทศบาลนครนทบุรี มีสมาชิกสภาเทศบาลจำนวน 24 คน แบ่งเขตเลือกตั้งเป็น 4 เขตจำนวนเขตละ 6 คน คณะผู้บริหาร ปัจจุบัน มีดังนี้



นายสมนึก ชนเดชากุล
นายกเทศมนตรีนครนทบุรี



นายธนพงศ์ ชนเดชากุล
รองนายกเทศมนตรี



นายประสิทธิ์พงศ์ ถิ่วาจิณ
รองนายกเทศมนตรี



นายวรวิทย์ ศรีนนท์
รองนายกเทศมนตรี



นายวุฒิชัย มะลี
รองนายกเทศมนตรี



นายมูหิดอริ เกาหมาก
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี



น.อ.สวาท นียมเหตุ
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี



นายประวี แสงแก้ว
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี



นายวรุดม ปินยารุณ
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

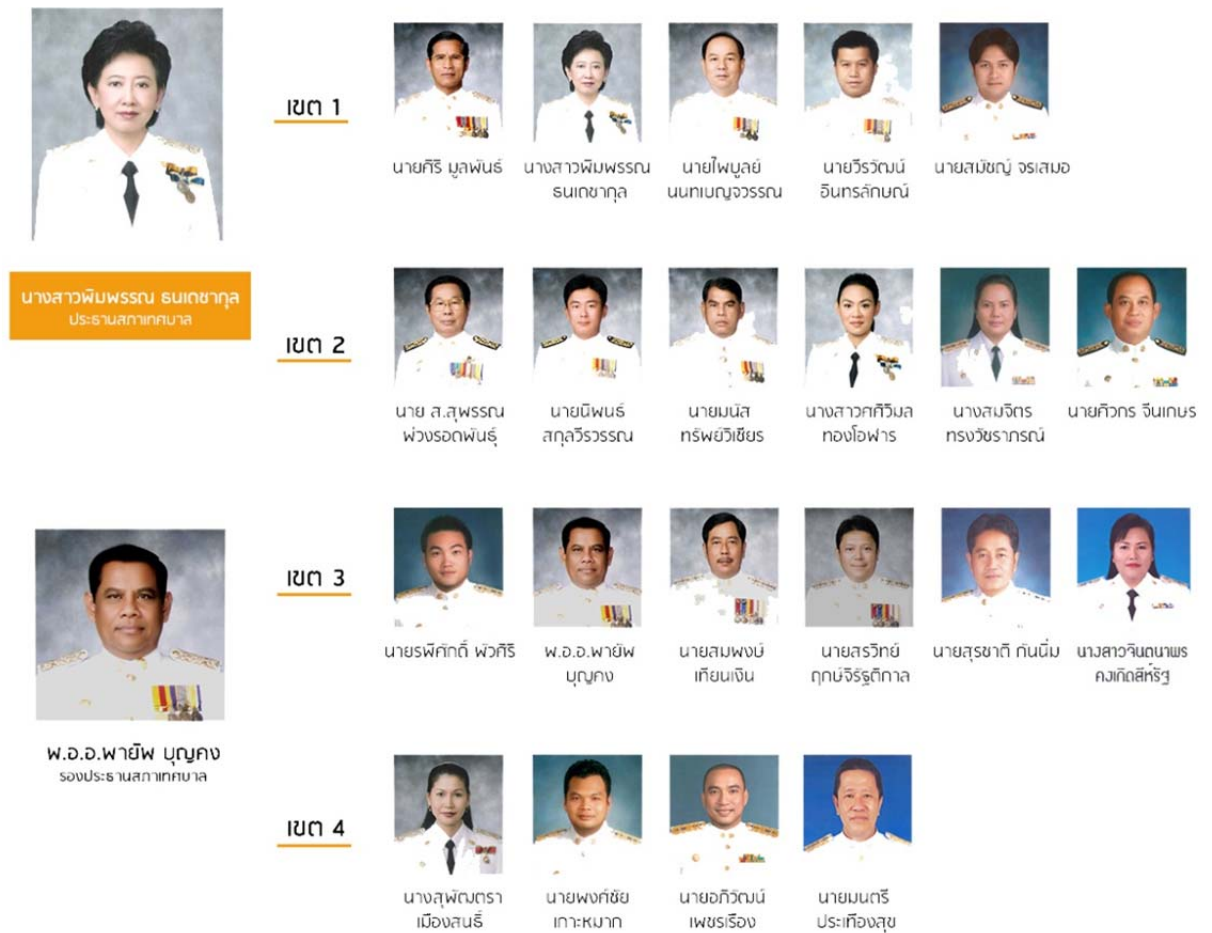


นางสุรศักดิ์ รุ่งโรจน์
เลขานุการนายกเทศมนตรี

ภาพที่ 2.6 โครงสร้างคณะผู้บริหาร

2.3.8 โครงสร้างสมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี

สมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี เป็นประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาล มีสมาชิกสภาเทศบาล ดังนี้



ภาพที่ 2.7 โครงสร้างสมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี

ผู้บริหารส่วนราชการเทศบาลนครนนทบุรี

การบริหารงานของเทศบาลเป็นการบริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรีโดยตรงมี ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โดยมีรองปลัดเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือตามที่ได้รับมอบหมายจากปลัดเทศบาล ดังนี้

2.3.9 โครงสร้างผู้บริหารส่วนราชการเทศบาลนครนทบุรี



ภาพที่ 2.8 ผู้บริหารส่วนราชการเทศบาลนครนทบุรี

อำนาจหน้าที่

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2546) เทศบาลนครนทบุรีมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ให้น้ำสะอาดหรือการประปา
10. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
11. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
12. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
13. ให้มีและบำรุงสุขาสาธารณะ
14. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
15. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
16. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
17. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
18. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการ
19. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
20. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
21. การวางผังเมือง และการควบคุมการก่อสร้าง
22. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

นอกจากนี้ เทศบาลนครนนทบุรีอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาลได้ดังนี้

1. จัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
5. ให้มีการสาธารณสุขการ
6. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
7. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
8. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
9. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่นและเทศพาณิชย์

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

ลัดดาวรรณ นนปะติ และวัลลภ รัฐฉัตรานนท์ (2559) วิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดละมุด อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น 2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อ ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางด้านการรับรู้ของ ประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นกับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 รายที่มีภูมิลำเนาใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลวัดละมุด อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม แล้วทำ การวิเคราะห์ผลโดยค่าสถิติ ผลการวิจัยพบว่าระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนใน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามปัจจัยคุณลักษณะ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ อาชีพ ระยะเวลาที่มีภูมิลำเนาในพื้นที่ รายได้ มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นในระดับที่แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้านการศึกษาไม่มีผลต่อระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และการรับรู้ข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นมี ความสัมพันธ์กับระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้กำหนดความเชื่อมั่นไว้ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดวงตา สราญรัมย์ และวรุณี เชาวสุขุม (2558) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ผลการทดสอบพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ t-test โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณพ.ศ.2558 จำแนกตามอายุ การศึกษา และอาชีพหลัก โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ การศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา

เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2557) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2557 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้น บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย อาศัยเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี พ.ศ. 2554-2558 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 2,500 คน การแจกแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายผลการวิจัยพบว่าข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.76 และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.24 มีช่วงอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.48 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.92 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 31.52 รองลงมาคือปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 28.64 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 21.84 รองลงมาคือ อาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 20.04 และส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัย ตำบลท่าสวนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 35.40 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ ผลการวิเคราะห์ พบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 55.94 รองลงมาอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 41.78 และอยู่ในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.28 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.32 (S.D. = 1.50) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1

ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.38 (S.D. = 1.42) รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.31 (S.D. = 1.54) และอันดับที่สามคือ ยุทธศาสตร์ 3 ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.27 (S.D. = 1.55) ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลเผยแพร่มากที่สุดคือเจ้าหน้าที่ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 18.74 ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก ได้แก่ ยาเสพติด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการป้องกันน้ำท่วม ในปี พ.ศ.2557 ของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเปรียบเทียบตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลักที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จารุวรรณ วิภาตานั่ง(2557)ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบลนาตูน อำเภอนาตูน จังหวัดมหาสารคาม การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาคม และเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบลนาตูน อำเภอนาตูน จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามตำแหน่งและหมู่บ้านที่อยู่อาศัย และเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบลนาตูน อำเภอนาตูน จังหวัดมหาสารคาม ประชากรที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนที่เป็นตัวแทนประชาคมหมู่บ้าน จำนวน 10 หมู่บ้าน ในเขตเทศบาลตำบลนาตูน อำเภอนาตูน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 80 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ได้ค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ 0.82 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิเคราะห์พบว่า 1. ระดับการมีส่วนร่วมของประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยรวมอยู่ในระดับ ปานกลาง ($\mu = 3.21$, $\sigma = 0.38$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือ ด้าน การมีส่วนร่วมรับผลประโยชน์ ($\mu = 3.83$, $\sigma = 0.70$) อยู่ในระดับปานกลาง 3 ด้าน เรียงลำดับจาก มากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการนำแผนไป

ปฏิบัติ ($\mu = 3.25$, $\sigma = 0.56$) ด้านการมีส่วนร่วมในการนำเสนอปัญหาและการตัดสินใจ ($\mu = 3.07$, $\sigma = 0.42$) และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผล ($\mu = 2.68$, $\sigma = 0.57$) ตามลำดับ

ปัญญา ชูช่วย, กอแก้ว จันทร์กิงทอง, เจริญเนตร แสงดวงแข และวรา บุญพันธ์ (2557) การวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ตามแผนพัฒนาเทศบาล 3) ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลของเทศบาลนครหาดใหญ่ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่อาศัยในเทศบาลนครหาดใหญ่ จำนวน 500 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานแต่ละยุทธศาสตร์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาเป็นยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ตามแผนพัฒนาเทศบาล พบว่า ผู้ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ ศาสนา ระยะเวลาในการอยู่อาศัย และสถานภาพตามทะเบียนบ้านต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ประชาชนเห็นว่าสิ่งที่ควรดำเนินการแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วน ได้แก่ ระบบการจัดการและการจัดเก็บขยะ การขายสินค้าริมถนน ปัญหาทางระบายน้ำทุกพื้นที่ ปัญหาจราจรติดขัด/รถจอดไม่เป็นระเบียบ คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การดำเนินงาน แผนพัฒนา

พระกิตติชัย ปญญารโ (สินคง) (2557) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนา แผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 2) เพื่อ เปรียบเทียบทัศนะของประชาชนต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาปัญหา

อุปสรรค ข้อเสนอแนะการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ ขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสม ระหว่าง การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ จำนวน 392 คน จากจำนวนประชากร 19,449 คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มตัวอย่าง โดยได้จากสูตรของ Taro Yamane ซึ่งใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 0.05 เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทาง สังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ (Frequencies) ค่าร้อยละ (Percentage), ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานโดย บรรยายข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วย วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) และ ทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี ผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference : LSD) และ การวิจัยเชิงคุณภาพ ด้วยการ สัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) กับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informant) และใช้เทคนิคการ วิเคราะห์เนื้อหาประกอบบริบท นำเสนอเป็นความเรียง

ผลการวิจัยพบว่า 1) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหาร ส่วน ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 2.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน มีเพียงด้านการติดตามผล และ ประเมินผล ที่อยู่ในระดับน้อยกว่าด้านอื่น มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับ คือ ด้านการมีส่วนร่วม ในการดำเนินการ ($\bar{x} = 3.09$) ด้านการมีส่วนร่วมตัดสินใจ ($\bar{x} = 3.00$) ด้านการมีส่วนร่วมในการ วางแผน ($\bar{x} = 2.96$) และด้านการมีส่วนร่วมติดตามและประเมินผล ($\bar{x} = 2.92$) 2) เปรียบเทียบ ความคิดเห็นของประชาชนต่อ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการ พัฒนาแผนยุทธศาสตร์ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำแนก ตามปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มี อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อ การมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการพัฒนาแผน ยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก แตกต่างกัน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของ ประชาชนในการ พัฒนาแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัด พิษณุโลก พบว่า ประชาชนขาดการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ที่องค์การบริหารส่วน ตำบล จัดขึ้น เพราะขาดการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการจัดทำแผน ขาดการให้ความรู้ความ เข้าใจ สร้าง จิตสำนึกการรักท้องถิ่น ความสามัคคีในชุมชน ให้ความสำคัญของการจัดทำแผน ยุทธศาสตร์ เพื่อ สร้างแรงจูงใจให้มาร่วมตัดสินใจในแผนต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบล ควรเปิด

โอกาสให้ประชาชนหรือชุมชนเข้ามามี ส่วนร่วมในการวางแผนกับองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่ง ประกอบด้วยการกำหนดระเบียบหรือ หลักเกณฑ์การปฏิบัติที่ชัดเจนไว้สำหรับให้องค์การบริหารส่วน ตำบลถือปฏิบัติ หรือการที่จะดำเนินงานในเรื่องใดนั้น ต้องให้ประชาชนหรือชุมชนเข้ามามีส่วนร่วม ด้วยกระบวนการประชาคม ประชาพิจารณ์ หรือประชาคมติ เพื่อให้การวางแผนมีความสอดคล้องและ เหมาะสมกับปัญหา ความ ต้องการของประชาชน ปัญหา ประชาชนในพื้นที่ที่มีการแบ่งข้างกัน มีความ คิดเห็นไม่ตรงกัน ไม่เหมือนกันจึงไม่ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ของ องค์การบริหารส่วนตำบล 4) แนวทางการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลจะ สามารถบรรลุ เป้าหมายได้นั้น ต้องได้รับความร่วมมือจากประชาชนเข้ามาร่วมตัดสินใจ วางแผน ดำเนินการ และ ติดตามประเมินผล เพราะโครงการแต่ละโครงการ ก็ล้วนมาจากความต้องการของ ประชาชนในพื้นที่ การดำเนินการโครงการต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบล ไม่สามารถจัดทำ ได้เต็มที่อันเนื่องมาจากงบประมาณ ที่มีอยู่ จำกัดในแต่ละปี ความต่อเนื่องของโครงการเพราะมีการ เปลี่ยนแปลงของการเมืองท้องถิ่น บุคลากรที่มีไม่เพียงพอ ภัยธรรมชาติ

เลอลักษณ์ แสงอัมพร (2557) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์ เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบความ พึงพอใจของผู้เข้ารับบริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ครั้งนี้ คือ ประชาชนที่เข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ที่ได้ จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่มีค่าความตรงเชิงเนื้อหาเท่ากับ 0.95 และมีค่าความเที่ยงสัมประสิทธิ์อัลฟา เท่ากับ 0.91 โดยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบค่า “ที” วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟอกรณีพบความ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการวิจัย พบว่า 1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศ หญิง อายุ 20 – 39 ปี มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่เป็นนักเรียน/นิสิต/นักศึกษา มี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท เข้ารับบริการช่วง วันจันทร์ – ศุกร์ เวลาตั้งแต่ 17.01 น. เป็นต้นไป โดยเข้ารับบริการสัปดาห์ละ 3 – 5 วัน ใช้ระยะเวลาในแต่ละครั้ง 1 – 2 ชั่วโมง โดยส่วน ใหญ่มาเข้ารับบริการกับเพื่อน วัตถุประสงค์เพื่อออกกำลังกาย/เล่นกีฬา กิจกรรมที่เข้ามารับบริการ มาที่สุดคือ กิจกรรมกีฬา 2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์ เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริการกิจกรรม นันทนาการ และด้านการจัดการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสถานที่

และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอุปกรณ์ ด้านบุคลากร และด้านการประชาสัมพันธ์ 3. ผู้ตอบแบบสอบถามเพศชายและเพศหญิงมีระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานครโดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อวิเคราะห์เป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีช่วงอายุที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในศูนย์เยาวชนมิติใหม่กรุงเทพมหานคร ในด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอุปกรณ์ ด้านบุคลากร ด้านการจัดการ ด้านการบริการกิจกรรม นันทนาการ และด้านการประชาสัมพันธ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ (2556) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2556 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้น บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย อาศัยเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กร ส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี พ.ศ. 2554-2558 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 2,500 คน การแจกแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 53.64 และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 46.36 มีช่วงอายุมาก 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.00 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.72 ระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 40.20 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 26.80 มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 40.76 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/เอกชน คิดเป็นร้อยละ 17.96 และส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัย ตำบลท่าทราย คิดเป็นร้อยละ 28.60 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ใน

ภาพรวม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ ผลการวิเคราะห์พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 51.69 รองลงมาอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 45.90 และอยู่ในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.41 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.19 (S.D. = 1.76) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.29 (S.D. = 1.76) รองลงมาคือยุทธศาสตร์ 1 ด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.20 (S.D. = 1.80) และอันดับที่สามคือ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านการเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.08 (S.D. = 1.74) ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนทบุรีที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลเผยแพร่มากที่สุด คือ ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่งคิดเป็นร้อยละ 26.56 ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีแก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก ได้แก่ การจราจร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการป้องกันน้ำท่วมในปี พ.ศ.2556 (1ต.ค.54-30ก.ย.55) ของเทศบาลนครนทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเปรียบเทียบตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลักที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรรณนันทน์ สมภาวิ และ ประกายศรี ศรีรุ่งเรือง(2556) การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2554- 2556องค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปี(พ.ศ.2554-2556) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี อำเภอ เวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัย

อยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงรายโดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็น แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้วิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2554- 2556) ขององค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงรายโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อ พิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนทั้ง 6 ด้าน คือ 1.ด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน 2.ด้าน การศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม 3.ด้านทรัพยากรธรรมชาติ และ สิ่งแวดล้อม 4.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 5.ด้านการพัฒนา เศรษฐกิจ 6.ด้านการส่งเสริมสุขภาพและคุณภาพชีวิต ปัญหาและข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี พบว่า ผู้ตอบ แบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีขององค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี ดังนี้คือ ผู้บริหารควรออกพบปะประชาชนเพื่อรับทราบปัญหา และความต้องการที่แท้จริง การจัดซื้อจัดจ้างงานขององค์การ บริหารส่วนตำบลต้องปรับปรุงให้มีความรวดเร็ว โปร่งใส มาก ขึ้นกว่าเดิม และขอให้องค์การบริหารส่วนตำบลเน้น ปรับปรุงดูแลการให้บริการสาธารณะด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรมให้มากกว่าด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ

เบญจวรรณ วรรณวิสุข (2556) การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแสนตุงอำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจและเปรียบเทียบ ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุงอำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด จำแนกตามเพศอายุระดับการศึกษาและอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนใน เขตเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ทั้ง 4 หมู่บ้านจำนวน 345 คน โดยใช้สูตร ของ (Taro Yamane) ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least Significant Difference) ทดสอบความแตกต่าง รายการหากพบว่ามีค่าแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากโดยแยก เป็นราย

ด้านได้ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 1 รองลงมาคือ ด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาล มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสังคม / คุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 3 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 4 ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เป็นลำดับที่ 5 และด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ประเพณี มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากเป็นลำดับสุดท้าย ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบล แสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน

ศุภวิทย์ เนตรพินิจ (2555) การวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการบริการด้านงานสถานที่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการสำรวจความความพึงพอใจในการบริการด้านงานสถานที่ ของเทศบาลนครนครราชสีมา เพื่อนำมาประเมินประสิทธิภาพการให้บริการด้านงานสถานที่ การเก็บข้อมูลจะใช้แบบสอบถามจากผู้มาขอใช้บริการจำนวน 50 ตัวอย่าง จากงานที่จัดจริงใน ช่วงเวลาที่เก็บข้อมูล โดยคัดเลือกเฉพาะผู้มาขอใช้บริการที่เป็นหน่วยงานภายในเทศบาลนครนครราชสีมา อันได้แก่ สำนักงานการศึกษา สำนักงานสาธารณสุข สำนักงานปลัดและกองสวัสดิการสังคม เพื่อนำค่าดังกล่าวมาวิเคราะห์เพื่อหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยภาพรวมพบว่าหน่วยงานที่มาขอรับบริการมีความพึงพอใจในระดับ มาก เมื่อแยกพิจารณาตามหน่วยงานก็พบว่าทุกหน่วยงานมีความพึงพอใจในระดับมาก และหากพิจารณาแยกตามการแจ้งขอรับบริการล่วงหน้าพบว่า งานที่มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนการจัดงานสั้นๆ ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจจะต่ำกว่างานที่มีการแจ้งล่วงหน้าก่อนมีการจัดงานมากกว่า 4 วันขึ้นไป จึงเสนอให้ผู้มาขอใช้บริการควรมีการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 4 วันขึ้นไป เพื่อให้การให้บริการมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ชนะดา วีระพันธ์ (2555) การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรีและเพื่อ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า จำนวน 184

คน เครื่องมือที่ใช้ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ แบบสอบถาม และสถิติที่ใช้วิเคราะห์ ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ส่วนการ ทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t - test ทดสอบความแตกต่างของ ค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One - way ANOVA และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนด ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัด ชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณา เป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ย มากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการ อย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจ ในเรื่องอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้าน การให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมี ความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการ ปฏิบัติงาน ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ (2555) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2555 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์ การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์ที่ 2 การ พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้น บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการ ปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยได้ใช้ แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย อาศัยเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือการติดตาม

และประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี พ.ศ. 2554-2558 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 2,500 คน การแจกแบบสอบถามใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายผลการวิจัยพบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.20 และ เพศชาย คิดเป็นร้อยละ 33.80 มีช่วงอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 20.20 รองลงมาคือ ช่วงอายุระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.44 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 33.44 รองลงมาคือ ประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 25.80 มีอาชีพแม่บ้านหรือพ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 26.32 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 19.28 และส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัย ตำบลท่าทราย คิดเป็นร้อยละ 28.48 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจมาก เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 53.26 รองลงมาอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 44.06 และอยู่ในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.68 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.27 (S.D. = 1.90) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.29 (S.D. = 1.88) รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านการเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.26 (S.D. = 1.83) และอันดับที่สามคือ ยุทธศาสตร์ 1 ด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.25 (S.D. = 2.00) ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลเผยแพร่มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 43.64 ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก ได้แก่ การจราจร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการป้องกันน้ำท่วม ในปี พ.ศ.2555 (1ต.ค.54-30ก.ย.55) ของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ผล

การทดสอบสมมติฐานการวิจัยเปรียบเทียบตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลักที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2554) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2554 ตามแบบประเมินการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรีว่าประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลในภาพรวมเป็นอย่างไร ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ปี พ.ศ. 2554-2558 ในผลงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี 2554 ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ การมีส่วนร่วมกับประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 20-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมต่อประเด็นคำถาม 9 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น รองลงมาคือ ข้อ 8 การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ส่วนประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ความพึงพอใจมากที่สุดในการยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน อันดับสาม ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งทุกประเด็นยุทธศาสตร์มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ

มาก ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมต่อประเด็นคำถาม 8 ข้อ ตามเกณฑ์การประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรากฏว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม รองลงมาคือ ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ส่วนประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด (2554) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณีย ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณีย ธรรม 6 ของ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ (2) ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสราณียธรรม 6 ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ศึกษาแนวทางการประยุกต์ใช้หลักสราณียธรรม 6 ในการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) กลุ่ม ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตตำบลหนองกรด จำนวน 372 คน ซึ่ง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถาม มี ลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ และมาตราส่วนประเมินค่า 5 ระดับ และแบบสอบถาม ปลายเปิด ซึ่งผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.83 วิเคราะห์ข้อมูลโดย ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เปรียบเทียบโดยการทดสอบสมมติฐาน โดยการทดสอบค่า (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความ แตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธี ผลต่างนัยสำคัญน้อยที่สุด (Least Significant Difference: LSD)ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงคิดเป็นร้อยละ 55.9 มีอายุตั้งแต่ 21 – 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.5 มีระดับการศึกษาประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 48.9 มีอาชีพรับจ้าง /เกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 39.8 เป็นประชาชนในพื้นที่ คิดเป็นร้อยละ 93.0 มีรายได้ต่อ เดือน ไม่เกิน 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 52.4 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ สาธารณะตามหลักสราณียธรรมขององค์การ

บริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะหลักสาราณียธรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์โดยจำแนกตามปัจจัย ส่วนบุคคล สรุปได้ว่า ด้านระดับการศึกษา ด้านอาชีพ ด้านรายได้ เป็นไปตามสมมติฐาน ส่วน ด้านเพศ อายุ และตำแหน่งหน้าที่ ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ (2553) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2553 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ในภาพรวม และแต่ละยุทธศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี และส่วนใหญ่มีอาชีพ รับราชการ รองลงมาคือ เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนคร ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี และบรรลุเป้าหมายตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนด ส่วนผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ ในภาพรวม พบว่า ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมาได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษา ความสงบเรียบร้อย และยุทธศาสตร์ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว อันดับสามได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ดี อันดับสี่ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อันดับห้าได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ และอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และผลการวิเคราะห์การดำเนินงานของเทศบาลนครนทบุรี ในภาพรวมต่อประเด็นขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชน 9 ข้อ ตามเกณฑ์ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม รองลงมาคือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ส่วนประเด็นที่มีผู้เลือกน้อยที่สุดคือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2552) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2552 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในภาพรวมและแต่ละยุทธศาสตร์ เพื่อทราบปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อเทศบาลนครนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51-60 ปี มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และอาชีพ นักเรียน/นักศึกษา รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้าน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ในภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพอใจมากที่สุดในยุทธศาสตร์ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรม และการท่องเที่ยว ส่วนอีก 5 ยุทธศาสตร์ประชาชนมีความพอใจมากสำหรับระดับความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมอยู่ในระดับความพอใจมาก และผลการดำเนินงานของเทศบาล นครนนทบุรี ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชน 9 ข้อ พบว่า ข้อ 9 คือประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ส่วนประเด็นที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2551) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนานครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2551 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ ในภาพรวมและแต่ละยุทธศาสตร์ เพื่อทราบปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อเทศบาลนครนนทบุรี ผลการวิจัยพบว่า สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า และมีอาชีพบริษัท ห้างร้าน และค้าขาย เมื่อพิจารณาตามประเด็นที่ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเลือก ใน 9 ข้อ นำมาคิดค่าเฉลี่ย ในประเด็นทั้ง 9 ข้อ พบว่าค่าเฉลี่ย ข้อ 9 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม สูงที่สุด เมื่อนำไปเทียบระดับความพอใจ พบว่าอยู่ในช่วงความพอใจมาก ประเด็นรองลงมาคือ ข้อ 1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม เมื่อนำไปเทียบระดับพอใจ พบว่า อยู่ในระดับพอใจมาก ประเด็นอันดับ 3 คือ ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพอใจ พบว่า อยู่ในระดับพอใจ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด พบว่า อยู่ในระดับพอใจ และผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน

ต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง 6 ยุทธศาสตร์ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากในยุทธศาสตร์ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ดีมีสุข รองลงมาคือ ด้านบริหารจัดการ และ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม ส่วนยุทธศาสตร์ที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

วันวิสา หนูหอม (2551) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านพรุ กับความต้องการของประชาชน การทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลจำเป็นต้องอาศัยข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ดังนั้นจึงทำการวิจัยโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านพรุ ตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านบทบาท ปัจจัยด้านลักษณะพื้นที่ ปัจจัยด้านการย้ายถิ่นฐาน และเพื่อวิเคราะห์ ความสอดคล้องระหว่างยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านพรุกับความต้องการของประชาชน โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 378 ตัวอย่างแล้ววิเคราะห์หาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์หาระดับความต้องการของประชาชน โดย t-test Independent Groups และ One-way Anova เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความต้องการของประชาชนในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยด้านบริบท ปัจจัยด้านลักษณะพื้นที่ ปัจจัยด้านการย้ายถิ่นฐาน และใช้ Cohen's Kappa สำหรับการวิเคราะห์ ความสอดคล้องของยุทธศาสตร์ที่กำหนดโดยเทศบาลกับความต้องการของประชาชน ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการในยุทธศาสตร์การส่งเสริมและพัฒนาศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นอันดับแรก จากการวิเคราะห์ พบความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติของความต้องการของประชาชนในการพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านพรุ ตามปัจจัยด้านอายุ อาชีพหลัก และชุมชน และจากการวิเคราะห์ความสอดคล้องของยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านพรุ ที่กำหนดโดยเทศบาลกับความต้องการของประชาชน พบว่า ตรงกันในเรื่องยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและการพัฒนาอาชีพ แต่ภาพรวมจากการใช้สถิติ Kappa ได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.000 อธิบายได้ว่าความต้องการของประชาชนและยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านพรุไม่เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ดังนั้นควรมีการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลให้ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

โมรีโน (Moreno, 2005) ศึกษาเรื่อง การกระจายอำนาจ การแข่งขัน การเลือกตั้งรัฐบาลท้องถิ่นในเม็กซิโก ผลการวิจัยพบว่า มีการแข่งขันทางการเลือกตั้งมากขึ้น โดยมีการเสนอการจัดตั้งนโยบายอย่างอิสระของรัฐบาลปกครองท้องถิ่น นอกจากนี้ยังมีการเสนอให้เอกชนได้มีการเพิ่มการลงทุน มีการสาธิตให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและออกเสียง เพื่อให้ประชาชนมีความกล้าที่จะแสดงออกตามสิทธิของตน

เมอร์เรียม (Merrill, 2005) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ การมีโอกาสดำเนินการความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรมผลสัมฤทธิ์ของงาน ความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่และการยอมรับนับถือ

มอร์ และ เบอร์เน (Moore and Berne, 2004) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่ามียุทธศาสตร์ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่ ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงานและความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารต่างๆ สถานภาพและการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ความสอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถและความถนัดเหมาะสมระหว่างปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยุติธรรมของหน่วยงานและสวัสดิการของหน่วยงาน

เฮนรี่ (Henry, 2004) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้คำปรึกษาแนะนำ ในด้านการบริการเทคโนโลยี วัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของลูกค้านักธุรกิจเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา แนะนำในเรื่องเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้คือ SERVQUAL ในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของธนาคาร ในประเทศสหรัฐอเมริกา นักลงทุน นายหน้า หน่วยงานทางทหารของประเทศสหรัฐอเมริกาและบริษัทประกันภัย ซึ่งมีทรัพย์สินอย่างน้อย 1 ล้านดอลลาร์ ผลวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์เล็กน้อยระหว่างความคิดเห็นต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ แม้ว่าผู้ใช้บริการคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการเครื่องมือในการศึกษาไม่สามารถอธิบายถึงความคาดหวังในระดับสูงของผู้ใช้บริการได้ และอาจไม่เหมาะสมสำหรับการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยี

บีลาสโก้ และ ออโต้ (Belasco and Alutto, 2002) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในงานสูง ถ้าได้โอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ ของหน่วยงาน

ปาร์ค (Park, 1994) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพลเมืองความพึงพอใจและการตอบสนองของรัฐบาลในแนวทางการปกครองตนเองในประเทศเกาหลีผลการวิจัยพบว่าการบริหารประเทศโดยประชาชนมีส่วนร่วมในการกระจายอำนาจผ่านไปยังการปกครองท้องถิ่นได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ซึ่งทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองและการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและประชาชนในการปกครองแบบประชาธิปไตยเป็นไปได้ด้วยดี ซึ่งถ้ามีการเปลี่ยนแปลงและได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีเท่ากับว่าประเทศได้รับการพัฒนาไปด้วย

สรุปได้ว่าการศึกษาค้นคว้าเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า สถานการณ์ด้านการพัฒนาในระดับท้องถิ่นปัจจุบันนั้น มีทิศทางการพัฒนามุ่งสู่การพัฒนาแบบครบวงจร กล่าวคือ มีการสนับสนุนด้านการพัฒนาจากหน่วยงานภาครัฐผ่านทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด คือการปกครองท้องถิ่น ผสมผสานกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีความตื่นตัวในการให้ความร่วมมือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองในด้านต่างๆ แต่โดยสภาพที่แท้จริง ความต้องการเข้ามาเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของชุมชนนี้ยังควรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมในด้านแสวงหาแนวทาง และรูปแบบของบทบาทการมีส่วนร่วมและร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างชัดเจน เพื่อส่งผลให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม และแต่ละยุทธศาสตร์ โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมของประชาชน และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคล ในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 256,345 คน ซึ่งอาศัยอยู่ใน 5 ตำบล มี 45 หมู่บ้าน คือ ตำบลสวนใหญ่ จำนวน 9 หมู่บ้าน ประชากรจำนวน 36,891 คน ตำบลตลาดขวัญ จำนวน 11 หมู่บ้าน ประชากรจำนวน 49,956 คน ตำบลท่าทราย จำนวน 7 หมู่บ้าน ประชากรจำนวน 73,081 คน ตำบลบางกระสอ จำนวน 9 หมู่บ้าน ประชากรจำนวน 54,804 คน และ ตำบลบางเขน จำนวน 9 หมู่บ้าน ประชากรจำนวน 41,613 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี โดยใช้สูตร G*power ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 แต่เนื่องจากทางเทศบาลต้องการความแม่นยำมากจึงได้ขอให้คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจำนวน 2,500 ชุด ทำให้ผู้วิจัยต้องใช้สัดส่วนกับจำนวนประชาชนในตำบลต่างๆ ทั้ง 5 ตำบล ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลนครนนทบุรี แยกตามตำบล

ตำบลในเขตบริการของ เทศบาลนครนนทบุรี	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลสวนใหญ่	9	36,891	513
ตำบลตลาดขวัญ	11	49,956	434
ตำบลท่าทราย	7	41,613	465
ตำบลบางกระสอ	9	54,804	498
ตำบลบางเขน	9	73,081	590
รวม	45	256,345	2,500

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี (ณ เดือน ตุลาคม พ.ศ.2559)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ค้นคว้าและพัฒนาขึ้น โดยแบ่งคำถามออกเป็น 9 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก และที่อยู่อาศัย จำนวน 4 ข้อ เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวมแบบสอบถามการวิจัย จำนวน 9 ข้อ และเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วน (Rating Scale) มีระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ โดยให้ค่าน้ำหนักคะแนน ดังนี้

3	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจ
1	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ

การกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.00	แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	แสดงว่ามีความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	แสดงว่าไม่พึงพอใจ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา แบบสอบถามการวิจัย จำนวน 8 ข้อ จำแนกตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 3 ด้าน คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นแบบสอบถาม มาตรฐานประมาณค่า (Rating Scale) ประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Best & Kahn, 1993, 246-250) กำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

- 9 - 10 หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
- 7 - 8 หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก
- 5 - 6 หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
- 3 - 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย
- 1 - 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแบ่งคะแนน เพื่อแบ่งความหมายตามค่าเฉลี่ย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 8.20 - 10.00 แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 6.40 - 8.19 แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก
- ค่าเฉลี่ย 4.60 - 6.39 แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 2.80 - 4.59 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 - 2.79 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลเผยแพร่ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรี วารสาร แผนพับ/โบรชัวร์หรือแผ่นปลิว ป้ายโฆษณา หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์หรือเคเบิลทีวี หนังสือพิมพ์ เสียงตามสายหรือหอกระจายข่าว และป้ายไฟวิ่ง เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 7 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการที่เทศบาลนครนนทบุรี กำหนดทิศทางไปสู่ “นครนนท์ 4.0” เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล Thailand 4.0 ในอนาคต สัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนชุมชน

ตอนที่ 8 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขปรับปรุงการบริการ

3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ โดยมีรายละเอียดของขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ ดังต่อไปนี้

3.3.1 ศึกษาค้นคว้าตำรา เอกสาร บทความ แนวคิด ทฤษฎี หลักการ ขอบข่ายงานบริการของเทศบาลและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัยให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

3.3.2 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามจากเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมาของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามวัตถุประสงค์การวิจัยยิ่งขึ้น

3.3.3 นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ในยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์

3.3.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้กลุ่มเป้าหมายทดสอบแบบสอบถามเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจและชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3.5 วิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของแบบสอบถาม ทำให้ได้ค่า IOC = 0.96

3.3.6 นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ Try Out กับประชาชนของเทศบาลนนทบุรีที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discriminate Power) โดยวิธีการทดสอบค่าที (t-test) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแบบของครอนบาค (Cronbach, 1990: 202-204) ได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

3.3.7 นำเครื่องมือวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องอีกครั้ง เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีความสมบูรณ์มากขึ้นก่อนที่จะนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 คณะผู้วิจัยได้ประชุมร่วมกับผู้บริหารของเทศบาลนครนนทบุรี และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เดือนพฤศจิกายน 2559

3.4.2 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาล เพื่อขอความร่วมมือและข้อมูลของการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์

3.4.3 คณะผู้วิจัยได้จัดอบรมนักศึกษา เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจของการแจกแบบสอบถาม จำนวน 15 คน ในช่วงระหว่างเดือนพฤศจิกายน 2559

3.4.4 คณะผู้วิจัยได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เพื่อให้ช่วยดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในเขตเทศบาลทราบว่าจะมีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี

3.4.5 คณะผู้วิจัย และนักศึกษาได้ลงเก็บข้อมูลในแต่ละตำบลในเดือนพฤศจิกายน-ธันวาคม 2559

3.4.6 คณะผู้วิจัยนำเสนอผลงานวิจัยต่อผู้บริหารและเทศบาลนครนนทบุรี

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลข้อมูลทางสถิติ โดยเลือกเฉพาะวิธีวิเคราะห์ข้อมูลที่สอดคล้องกับจุดมุ่งหมาย โดยผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.5.1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

3.5.2 ข้อคำถามที่เป็นแบบประเมินค่า ทำการแจกแจงความถี่ หาค่าคะแนนเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

3.5.3 การทดสอบสมมติฐานโดยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล โดยการหาค่า T-test ในกรณีที่จำแนกออกเป็นตัวแปรที่ต้องการศึกษาออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ เพศ และการวิเคราะห์โดยหาค่า F-test (One – Way Analysis of Variance) ทำการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ในกรณีจำแนกตัวแปรที่มีความแตกต่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก และทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ในกรณีที่พบว่า การทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยใช้การทดสอบของ LSD (Least Significant Difference)

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ค่า สัมประสิทธิ์แอลฟา (Coefficient)

3.6.2 สถิติพื้นฐานที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

3.6.2.1 ร้อยละ (Percentage)

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามนั้น} \times 100}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด}}$$

3.6.2.2 ค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean หรือ $\bar{X}$)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{N}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.6.2.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ ค่า S.D.)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S แทน ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
 $(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
 $\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.6.3 สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบระหว่างตัวแปรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ T-test Independent Sample, F-test (One – Way Analysis of Variance) และ LSD (Least Significant Difference)

3.6.4 ใช้โปรแกรม G*Power ทั้ง 4 ขั้นตอน

1) เลือกวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติที่เหมาะสมกับปัญหาวิจัยที่ต้องการจากเมนูหลัก ซึ่งมีสถิติให้เลือกใช้ 5 กลุ่ม (ได้แก่ t-test, z-test, F-test, 2- test, และ exact test) แต่ละกลุ่มมีสถิติทดสอบอีกหลายประเภท

2) เลือกวิธีการวิเคราะห์อำนาจการทดสอบ เช่น เลือก t-independent samples จากกลุ่ม t-test

3) ป้อนข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ขนาดตัวอย่างตามที่กำหนดไว้และ 4) คลิกปุ่ม, Calculate' ที่หน้าต่างโปรแกรมเพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่ต้องการ ขั้นตอนที่ 3) คือ การป้อนข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ขนาดตัวอย่างตามที่กำหนดไว้รวม 4 ค่า ได้แก่ 1) ค่าขนาดอิทธิพล (effect size) 2) ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทที่หนึ่ง = α 3) อำนาจการทดสอบ = $(1 - \text{ความน่าจะเป็นของความคลาดเคลื่อนในการทดสอบประเภทที่สอง}) = (1 - \beta)$

4) อัตราส่วนการจัดสรรขนาดตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม (allocation ratio) = N_2/N_1 ซึ่งนิยามกำหนดให้มีขนาดตัวอย่างสองกลุ่มเท่ากัน โดย $N_2/N_1 = 1$

การกำหนดค่าขนาดอิทธิพลทำได้ 2 วิธี คือ

1) การป้อนข้อมูลดิบโดยตรงและให้โปรแกรมประมาณค่าขนาดอิทธิพลให้
2) การป้อนข้อมูลขนาดอิทธิพลโดยตรงวิธีนี้นักวิจัยต้องมีข้อค้นพบจากงานวิจัยในอดีต รู้ค่าขนาดอิทธิพลและป้อนข้อมูลโดยใช้ค่าขนาดอิทธิพลที่ทราบ หรือใส่ค่าประมาณขนาดอิทธิพลที่ Cohen (1977) กำหนดไว้แยกเป็น 3 ระดับ คือขนาดเล็ก ปานกลางและใหญ่ตามประเภทของค่าขนาดอิทธิพลที่สำคัญรวม 6 ประเภท คือ

- 1) ขนาดอิทธิพลสำหรับการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยสองกลุ่ม = d
- 2) ขนาดอิทธิพลสำหรับการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยมากกว่า สองกลุ่ม = f
- 3) ขนาดอิทธิพลสำหรับการทดสอบไค-สแควร์ = w
- 4) ขนาดอิทธิพลสำหรับการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = p
- 5) ขนาดอิทธิพลสำหรับการทดสอบเปรียบเทียบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ = q
- 6) ขนาดอิทธิพลสำหรับการทดสอบสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณในการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นตรง = f^2 ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.2 ค่าขนาดอิทธิพล 3 ระดับ จำแนกตามประเภทของค่าขนาดอิทธิพล 4 ประเภท

Test	Effect size	Small	Medium	Large
1. Difference between two means	$d = (\mu_1 - \mu_2)/\sigma$	0.20	0.50	0.80
2. Difference between many means	$f = \sqrt{(\eta^2 / (1 - \eta^2))}$	0.10	0.25	0.40
หมายเหตุ: $f = \sigma_m/\sigma$ และ 'SPSS η^2 ' = $\eta^2 N/(N + k(\eta^2 - 1))$				
3. Chi-squared test	$w = \sqrt{\sum_{i=1}^k \frac{(\pi_{1i} - \pi_{0i})^2}{\pi_{0i}}}$	0.10	0.30	0.50
4. Pearson's correlation coefficient	ρ or r	0.10	0.30	0.50
5. Difference between correlation coeff.	$q = \text{Fisher's } z_1 - \text{Fisher's } z_2$	0.10	0.30	0.50
6. Linear multiple correlation coefficient	$f^2 = R^2_{Y \cdot B} / (1 - R^2_{Y \cdot B})$	0.02	0.15	0.35

การประมาณค่าขนาดตัวอย่างกรณีการวิเคราะห์ความแปรปรวน

การประมาณค่าขนาดตัวอย่าง สำหรับการวิเคราะห์ความแปรปรวน แบ่งเป็นสองกรณีคือ

1) กรณีค่าขนาดอิทธิพล $f = \sqrt{(\eta^2 / (1 - \eta^2))}$ หรือประมาณค่าได้ว่าขนาดอิทธิพลต่ำ (.10) ปานกลาง (.25) หรือสูง (.40) นักวิจัยประมาณค่าขนาดตัวอย่างแยกเป็น 2 แบบ คือ 1.1) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว เลือกใช้การทดสอบ ANOVA: fixed effect, omnibus, oneway แล้วป้อนข้อมูลค่าขนาดอิทธิพล (f), α , $(1 - \beta)$, และจำนวนกลุ่มที่ต้องการและ 1.2) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบหลายทาง เลือกใช้การทดสอบ ANOVA: fixed effects, special main effects and interaction แล้วป้อนข้อมูลค่าขนาดอิทธิพล (f), α , $(1 - \beta)$, df ของตัวเศษ (numerator df) และจำนวนกลุ่มที่ต้องการ สำหรับการทดสอบแต่ละชุด 2) กรณีไม่รู้ค่าขนาด อิทธิพล นักวิจัยให้โปรแกรมคำนวณค่าขนาดอิทธิพลให้ทำได้เป็น 2 วิธี คือ 2.1) รู้ค่าเฉลี่ยขนาดตัวอย่าง ของตัวอย่างแต่ละกลุ่ม และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานภายในกลุ่ม (withing group sd) ทำได้โดยเลือกใช้การ ทดสอบ ANOVA: fixed effect, omnibus, oneway ANOVA: fixed effects, special main effects and interaction และ 2.2) รู้ค่า η^2 ทำได้โดยเลือกใช้การทดสอบ ANOVA: fixed effects, special main effects and interaction

วิธีการประมาณค่าขนาดตัวอย่าง แบบที่หนึ่ง รู้ค่าขนาดอิทธิพล นักวิจัยประมาณค่าขนาดตัวอย่างแต่ละกลุ่มตามขั้นตอนดังนี้ 1) เลือกกลุ่มการ ทดสอบ F-test 2) เลือกประเภทของการทดสอบ ANOVA: fixed effect, omnibus, oneway 3) ป้อนข้อมูล 4) ประมาณค่าขนาดตัวอย่างและ 5)อ่านผลการวิเคราะห์จากโปรแกรม G*Power

แบบที่สองไม่รู้ค่าขนาดอิทธิพลแต่รู้ค่าสถิติจากผลการวิจัยในอดีตว่าค่าเฉลี่ยขนาดตัวอย่าง และ ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานภายในกลุ่ม นักวิจัยประมาณค่าขนาดอิทธิพลก่อนโดยใช้โปรแกรม

แล้วจึงประมาณค่า ขนาดตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้ 1) เลือกกลุ่มการทดสอบ F-test 2) เลือกประเภทของการทดสอบแบบ ANOVA: fixed effect, omnibus, oneway 3) ป้อนข้อมูลแบบเดียวกับแบบที่หนึ่ง ยกเว้นค่าขนาดอิทธิพล ซึ่งจะให้โปรแกรมคำนวณให้ 4) ประมาณค่าขนาดอิทธิพลโดยการป้อนค่าสถิติได้แก่ค่า η^2 และป้อนผลการประมาณค่าขนาดอิทธิพลใส่โปรแกรม 5) ประมาณค่าขนาดตัวอย่างและ 6) อ่านผลการวิเคราะห์จาก โปรแกรม G*Power

แบบที่สามไม่รู้ค่าขนาดอิทธิพลแต่รู้ค่าสถิติจากผลการวิจัยในอดีตว่า $\eta^2 = 0.088$ นักวิจัยประมาณค่าขนาด อิทธิพลก่อนโดยใช้โปรแกรม แล้วจึงประมาณค่าขนาดตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้ 1) เลือกกลุ่มการทดสอบ F-test 2) เลือกประเภทของการทดสอบแบบ ANOVA: fixed effects, special main effects and interaction 3) ป้อนข้อมูลแบบเดียวกับแบบที่หนึ่งยกเว้นค่าขนาดอิทธิพล ซึ่งโปรแกรมคำนวณให้ 4) ประมาณค่าขนาด อิทธิพลโดยการป้อนค่าสถิติได้แก่ค่า $\eta^2 = 0.088$ และป้อนผลการประมาณค่าขนาดอิทธิพล 5) ประมาณค่า ขนาดตัวอย่างและ 6) อ่านผลการวิเคราะห์จากโปรแกรม G*Power

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 8 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก และที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม แบบสอบถามการวิจัยมีจำนวน 9 ข้อคำถาม และเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ ดังนี้

3	หมายถึง	มีความพึงพอใจมาก
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจพอ
1	หมายถึง	ไม่พึงพอใจ

การกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.00	แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	แสดงว่ามีความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	แสดงว่าไม่พึงพอใจ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในแต่ละยุทธศาสตร์ จำนวน 8 ข้อ จำแนกตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น 3 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ตามแนวของลิเคิร์ท (Best & Kahn, 1993, 246-250) กำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

- 9 - 10 หมายความว่า มีความพึงพอใจมากที่สุด
 7 - 8 หมายความว่า มีความพึงพอใจมาก
 5 - 6 หมายความว่า มีความพึงพอใจปานกลาง
 3 - 4 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อย
 1 - 2 หมายความว่า มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

โดยมีเกณฑ์การแบ่งคะแนน เพื่อแบ่งความหมายตามค่าเฉลี่ย ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 8.20 – 10.00 แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด
 ค่าเฉลี่ย 6.40 – 8.19 แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ย 4.60 – 6.39 แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง
 ค่าเฉลี่ย 2.80 – 4.59 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย
 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.79 แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 4. การทดสอบสมมติฐานการวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก

ส่วนที่ 5. ผลการวิเคราะห์ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ของเทศบาล

ส่วนที่ 6. ผลการวิเคราะห์ปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขโดยเร่งด่วน

ส่วนที่ 7. ผลการวิเคราะห์การที่เทศบาลนครนนท์ กำหนดทิศทางไปสู่ “นครนนท์ 4.0” เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล Thailand 4.0 ในอนาคต การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนชุมชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

ส่วนที่ 8. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

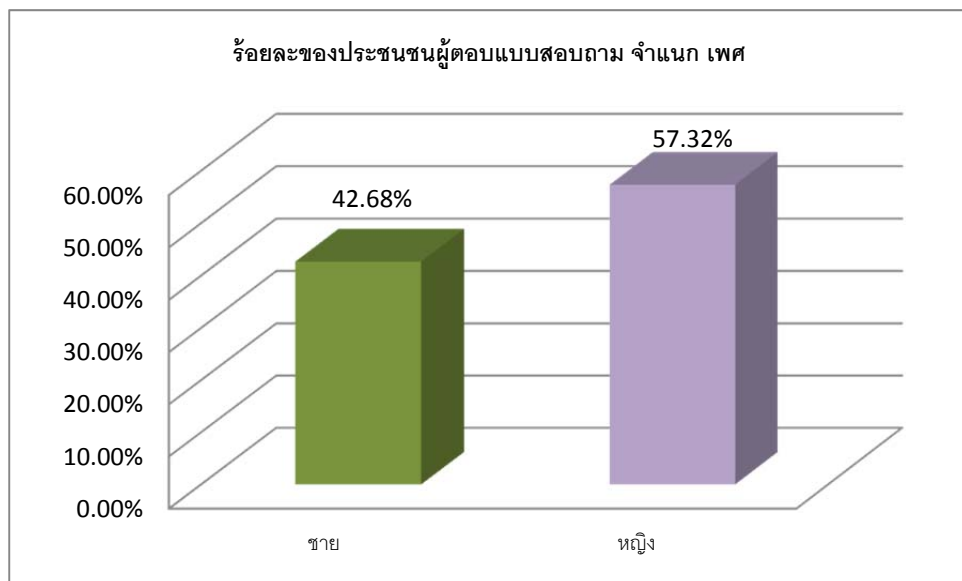
- ค่าเฉลี่ย 2.50 - 3.00 แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก
 ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 แสดงว่ามีความพึงพอใจ
 ค่าเฉลี่ย 1.00 -1.49 แสดงว่าพึงพอใจน้อย

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก และที่อยู่อาศัย ซึ่งนำเสนอด้วยตาราง แผนภูมิ และบรรยายผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.1 – 4.5

ตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	1,067	42.68
หญิง	1,433	57.32
รวม	2,500	100.00

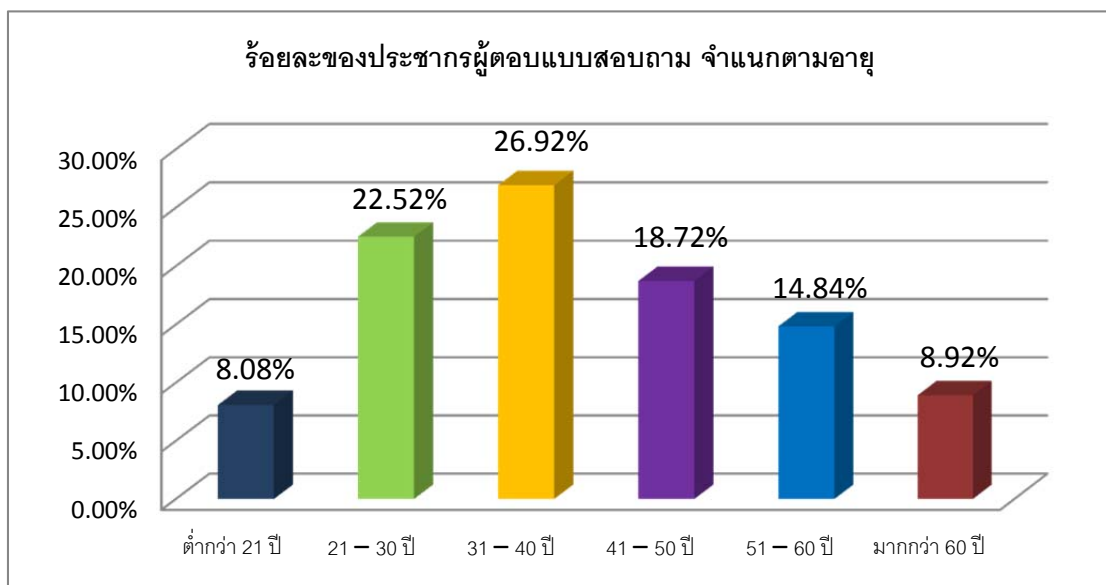


แผนภูมิที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

จากตารางที่ 4.1 และแผนภูมิที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,433 คน คิดเป็นร้อยละ 57.32 และ เพศชาย จำนวน 1,067 คน คิดเป็นร้อยละ 42.68

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	202	8.08
21 – 30 ปี	563	22.52
31 – 40 ปี	673	26.92
41 – 50 ปี	468	18.72
51 – 60 ปี	371	14.84
มากกว่า 60 ปี	223	8.92
รวม	2,500	100.00

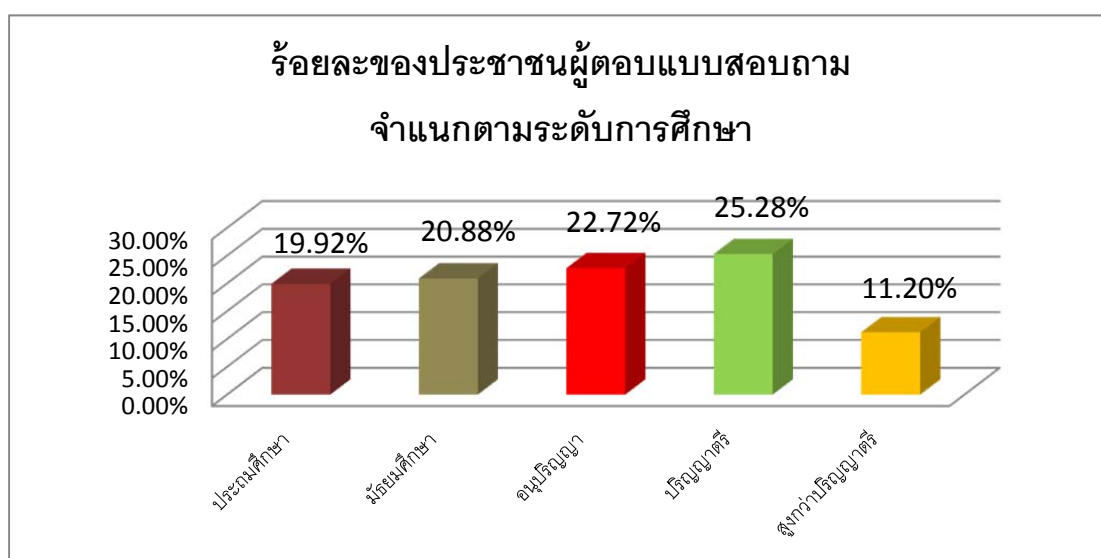


แผนภูมิที่ 4.2 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.2 และแผนภูมิที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 673 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 563 คน คิดเป็นร้อยละ 22.52 และจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 8.08

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษา	498	19.92
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	522	20.88
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	568	22.72
ปริญญาตรี	632	25.28
สูงกว่าปริญญาตรี	280	11.20
รวม	2,500	100.00

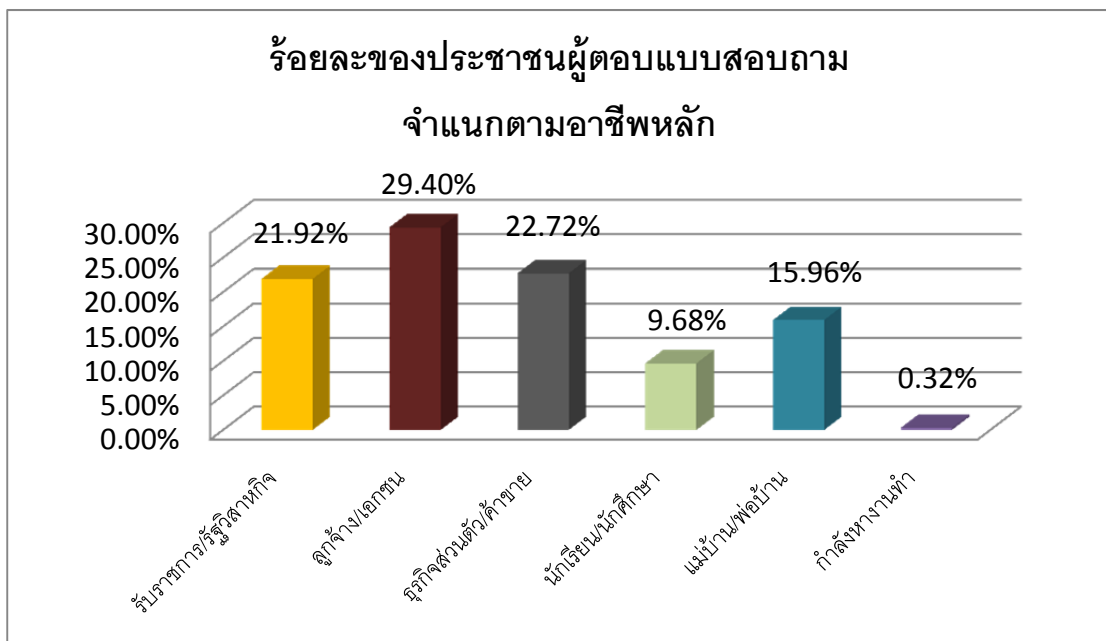


แผนภูมิที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.3 และแผนภูมิที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 632 คน คิดเป็นร้อยละ 25.28 รองลงมาคือ อนุปริญญาตรี จำนวน 568 คน คิดเป็นร้อยละ 22.72 และจำนวนน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	548	21.92
ลูกจ้าง/เอกชน	735	29.40
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	568	22.72
นักเรียน/นักศึกษา	242	9.68
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	399	15.96
กำลังหางานทำ	8	0.32
รวม	2,500	100.00

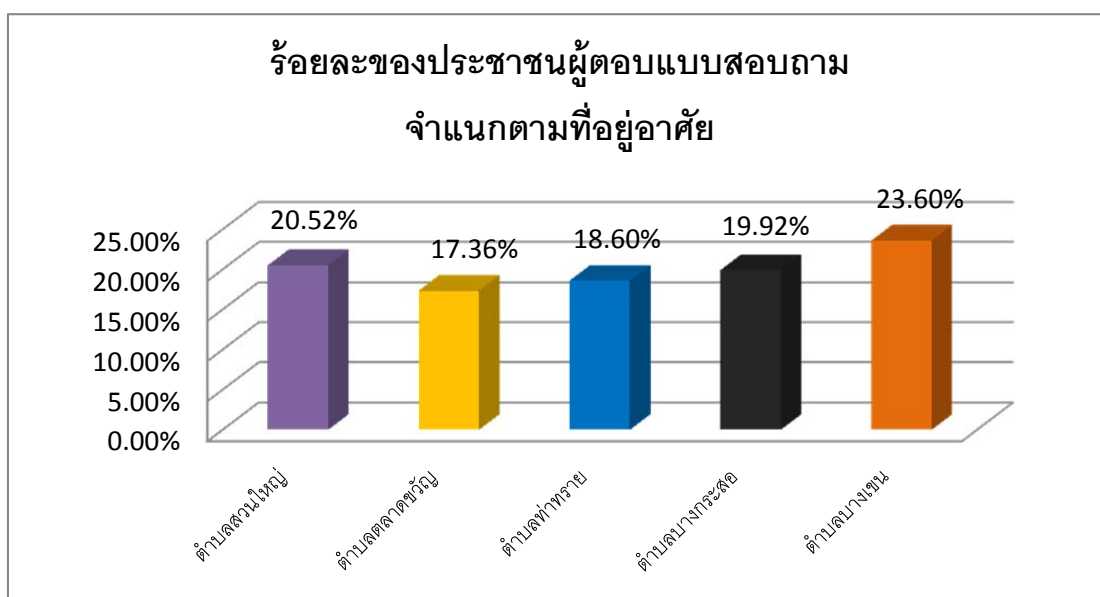


แผนภูมิที่ 4.4 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก

จากตารางที่ 4.4 และแผนภูมิที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก พบว่า ส่วนใหญ่ อาชีพลูกจ้าง/เอกชน จำนวน 735 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 568 คน คิดเป็นร้อยละ 22.72 และจำนวนน้อยที่สุดคือ กำลังหางานทำ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.32

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ที่อยู่อาศัย		
ตำบลสวนใหญ่	513	20.52
ตำบลตลาดขวัญ	434	17.36
ตำบลท่าทราย	465	18.60
ตำบลบางกระสอ	498	19.92
ตำบลบางเขน	590	23.60
รวม	2,500	100.00



แผนภูมิที่ 4.5 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย

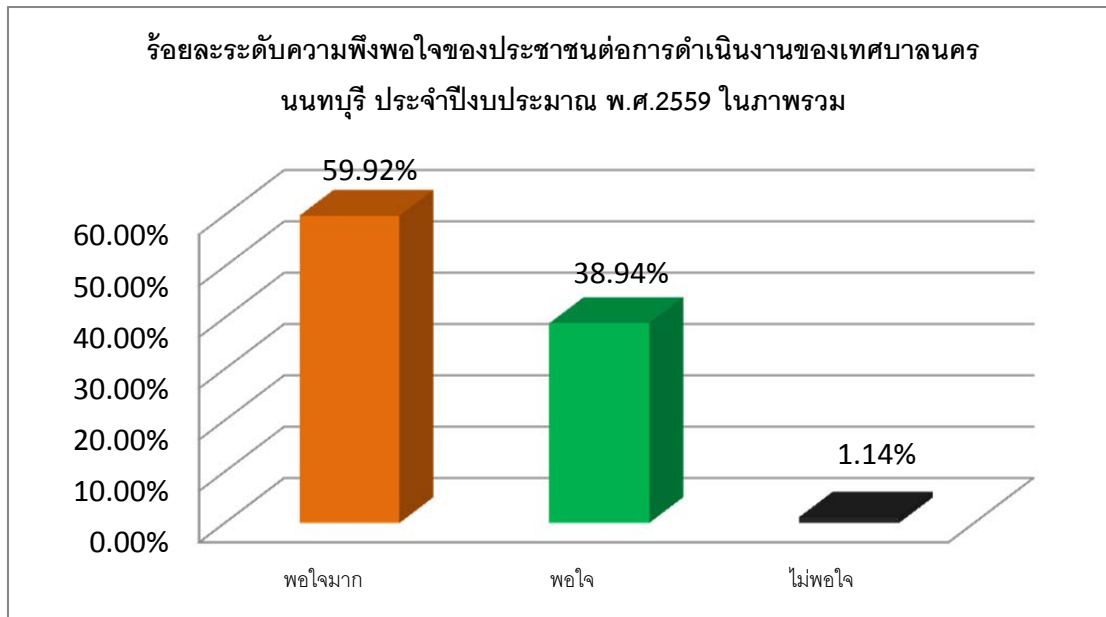
จากตารางที่ 4.5 และแผนภูมิที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย พบว่า ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัย ตำบลบางเขน จำนวน 590 คน คิดเป็นร้อยละ 23.60 รองลงมาคือ ตำบลสวนใหญ่ จำนวน 513 คน คิดเป็นร้อยละ 20.52 อันดับสาม ตำบลสวนใหญ่ จำนวน 498 คน คิดเป็นร้อยละ 19.92 อันดับสี่ ตำบลท่าทราย จำนวน 465 คน คิดเป็นร้อยละ 18.60 และอันดับสุดท้ายคือ ตำบลบางเขน จำนวน 434 คน คิดเป็นร้อยละ 17.36

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม โดยการหาค่าถี่ และค่าร้อยละ นำเสนอด้วยตารางแผนภูมิ และบรรยายผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.6 -4.12

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559 ในภาพรวม

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	1,443	57.72%	1,041	41.64%	16	0.64%
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	1,342	53.68%	1,122	44.88%	36	1.44%
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	1433	57.32%	1,043	41.72%	24	0.96%
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	1,354	54.16%	1,103	44.12%	43	1.72%
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	1,476	59.04%	983	39.32%	41	1.64%
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1,476	59.04%	1000	40.00%	24	0.96%
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	1,654	66.16%	831	33.24%	15	0.60%
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	1,602	64.08%	854	34.16%	44	1.76%
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	1,701	68.04%	784	31.36%	15	0.60%
ค่าร้อยละ		59.92%		38.94%		1.14%



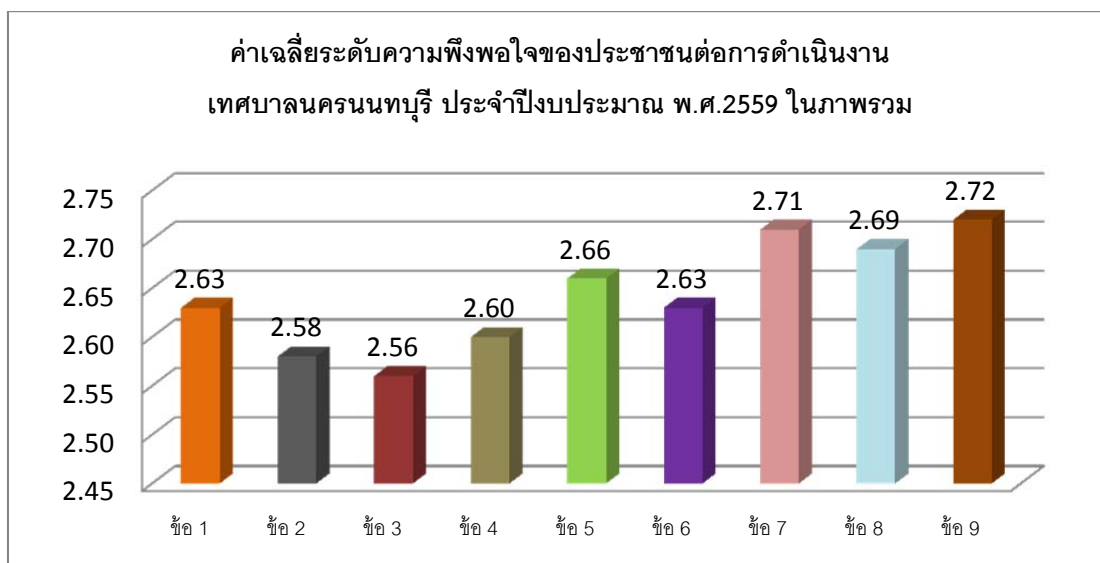
แผนภูมิที่ 4.6 แสดงค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม

จากตารางที่ 4.6 และแผนภูมิที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม พบว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 59.92 รองลงมาคือ พอใจ คิดเป็นร้อยละ 38.94 และ ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.14

จากการวิเคราะห์สัดส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม พบว่า สัดส่วนความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก และพอใจ รวมแล้วคิดเป็นร้อยละ 98.85 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 50 แสดงว่าเทศบาลนครนนทบุรีสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.63	0.44	พอใจมาก	5
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.58	0.43	พอใจมาก	7
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.56	0.45	พอใจมาก	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.60	0.43	พอใจมาก	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.66	0.42	พอใจมาก	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.63	0.42	พอใจมาก	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.71	0.41	พอใจมาก	2
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.69	0.42	พอใจมาก	3
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.72	0.43	พอใจมาก	1
รวม	2.64	0.43	พอใจมาก	

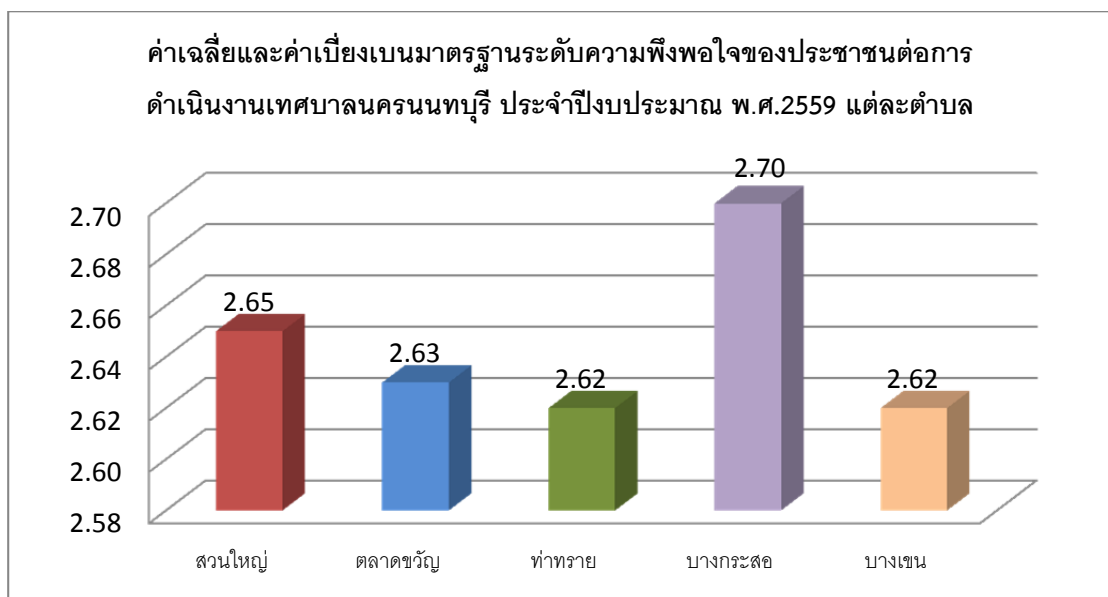


แผนภูมิที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ

จากตารางที่ 4.7 และแผนภูมิที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 (S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 (S.D. = 0.43) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 (S.D. = 0.41) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 (S.D. = 0.45)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ แต่ละตำบล

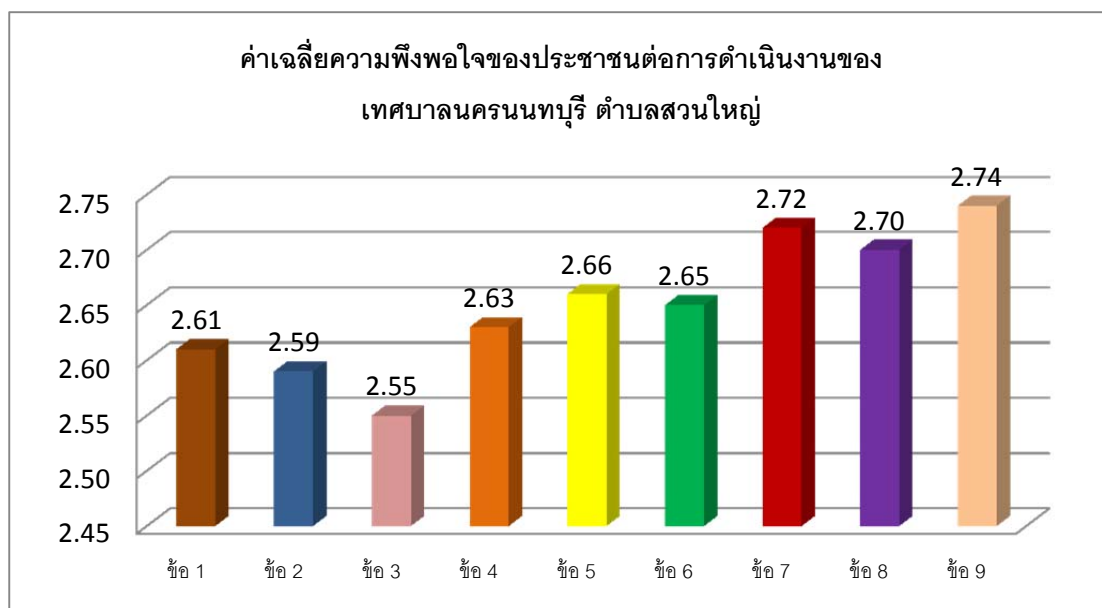
ตำบล	ค่าเฉลี่ย
สวนใหญ่	2.65
ตลาดขวัญ	2.63
ท่าทราย	2.62
บางกระสอ	2.70
บางเขน	2.62



แผนภูมิที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559 แต่ละตำบล

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ ตำบลสวนใหญ่

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความ	ลำดับ ที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.61	0.43	พอใจมาก	7
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.59	0.43	พอใจมาก	8
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.55	0.41	พอใจมาก	9
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.63	0.42	พอใจมาก	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.66	0.42	พอใจมาก	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.65	0.42	พอใจมาก	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.72	0.40	พอใจมาก	2
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.70	0.41	พอใจมาก	3
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.74	0.41	พอใจมาก	1
รวม	2.65	0.42	พอใจมาก	

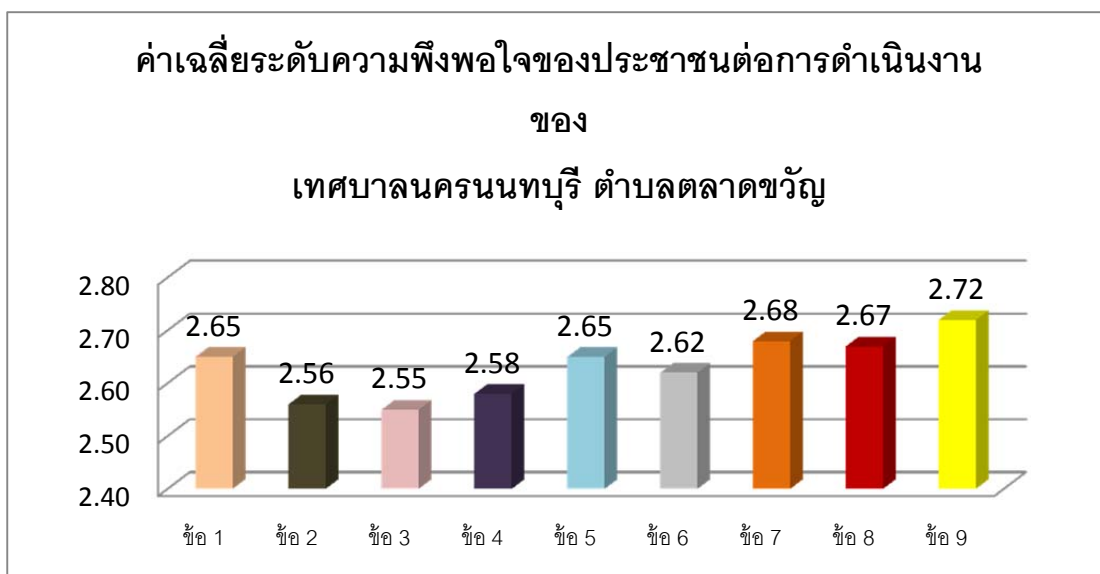


แผนภูมิที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2559 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลสวนใหญ่

จากตารางที่ 4.9 และแผนภูมิที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559 ตำบลสวนใหญ่ ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 (S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 (S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 (S.D. = 0.40) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 (S.D. = 0.41)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลตลาดขวัญ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.65	0.47	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.56	0.41	พอใจมาก	7
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.55	0.49	พอใจมาก	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.58	0.43	พอใจมาก	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.65	0.47	พอใจมาก	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.62	0.46	พอใจมาก	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.68	0.49	พอใจมาก	2
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.67	0.50	พอใจมาก	3
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.72	0.49	พอใจมาก	1
รวม	2.63	0.47	พอใจมาก	

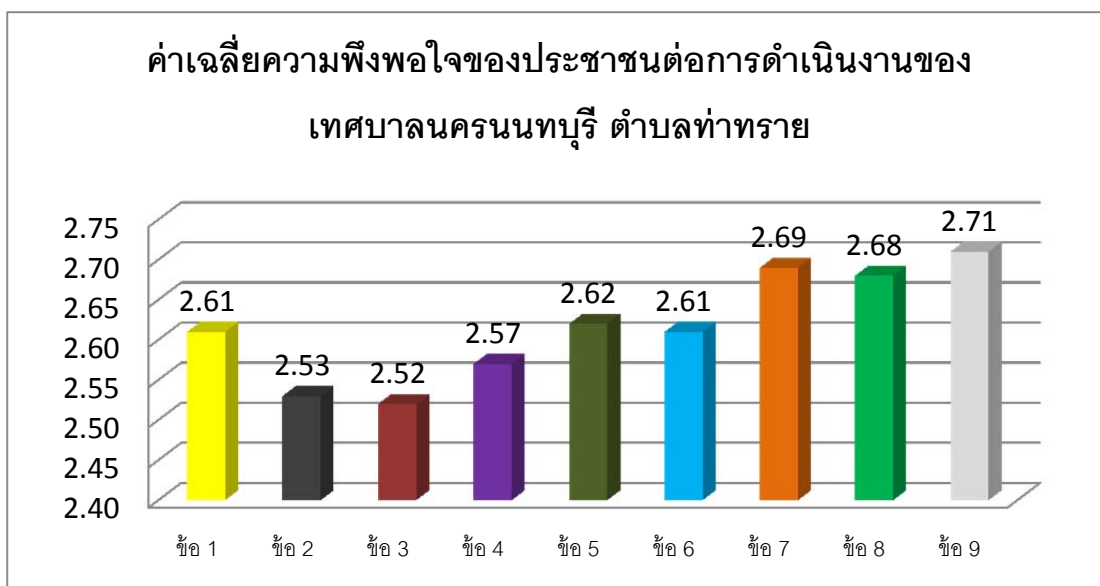


แผนภูมิที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลตลาดขวัญ

จากตารางที่ 4.10 และแผนภูมิที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ตำบลตลาดขวัญ ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 (S.D. = 0.47) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 (S.D. = 0.49) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.68 (S.D. = 0.49) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 (S.D. = 0.49)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ต่าบลท่าทราย

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับ ที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.61	0.41	พอใจมาก	5
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.53	0.42	พอใจมาก	7
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.52	0.42	พอใจมาก	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.57	0.41	พอใจมาก	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.62	0.41	พอใจมาก	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.61	0.41	พอใจมาก	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.69	0.42	พอใจมาก	2
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.68	0.43	พอใจมาก	3
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.71	0.42	พอใจมาก	1
รวม	2.62	0.42	พอใจมาก	

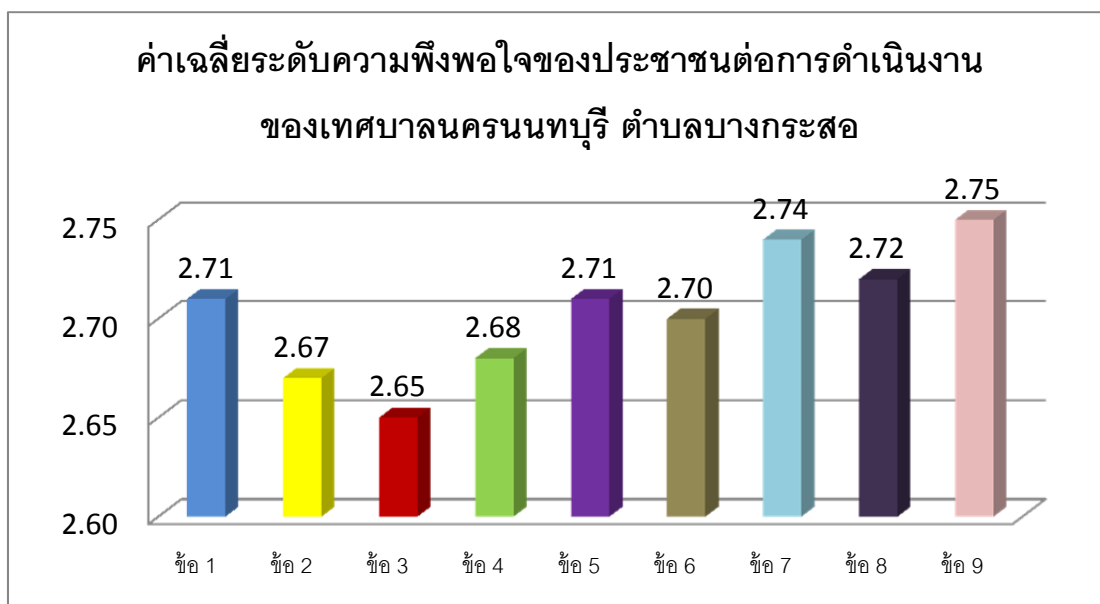


แผนภูมิที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2559 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลท่าทราย

จากตารางที่ 4.11 และแผนภูมิที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ตำบลท่าทราย ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 (S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 (S.D. = 0.42) รองลงมา คือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.69 (S.D. = 0.42) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจ ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 (S.D. = 0.42)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559
ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางกระสอ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.71	0.42	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.67	0.43	พอใจมาก	7
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.65	0.41	พอใจมาก	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.68	0.43	พอใจมาก	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.71	0.42	พอใจมาก	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.70	0.43	พอใจมาก	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.74	0.40	พอใจมาก	2
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.72	0.41	พอใจมาก	3
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.75	0.40	พอใจมาก	1
รวม	2.70	0.42	พอใจมาก	

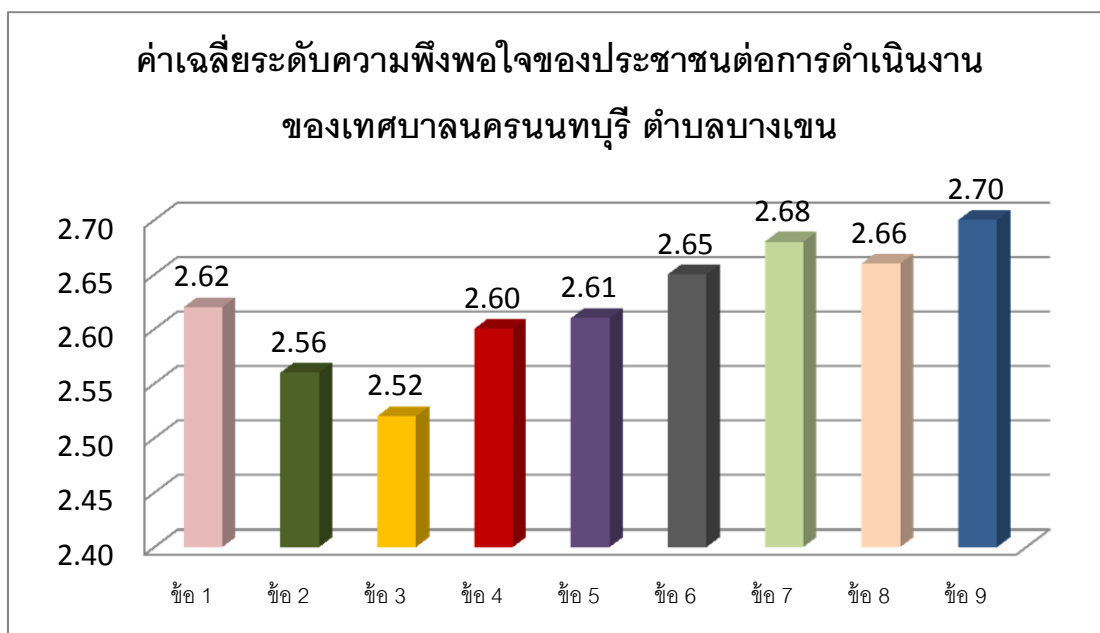


แผนภูมิที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางกระสอ

จากตารางที่ 4.12 และแผนภูมิที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ตำบลบางกระสอ ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 (S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 (S.D. = 0.40) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.74 (S.D. = 0.40) ส่วนประเด็นที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.65 (S.D. = 0.41)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางเขน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.62	0.41	พอใจมาก	5
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.56	0.41	พอใจมาก	8
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.52	0.44	พอใจมาก	9
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.60	0.44	พอใจมาก	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.61	0.44	พอใจมาก	6
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.65	0.41	พอใจมาก	4
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.68	0.44	พอใจมาก	2
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.66	0.43	พอใจมาก	3
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.70	0.42	พอใจมาก	1
รวม	2.62	0.43	พอใจมาก	



แผนภูมิที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ ตำบลบางเขน

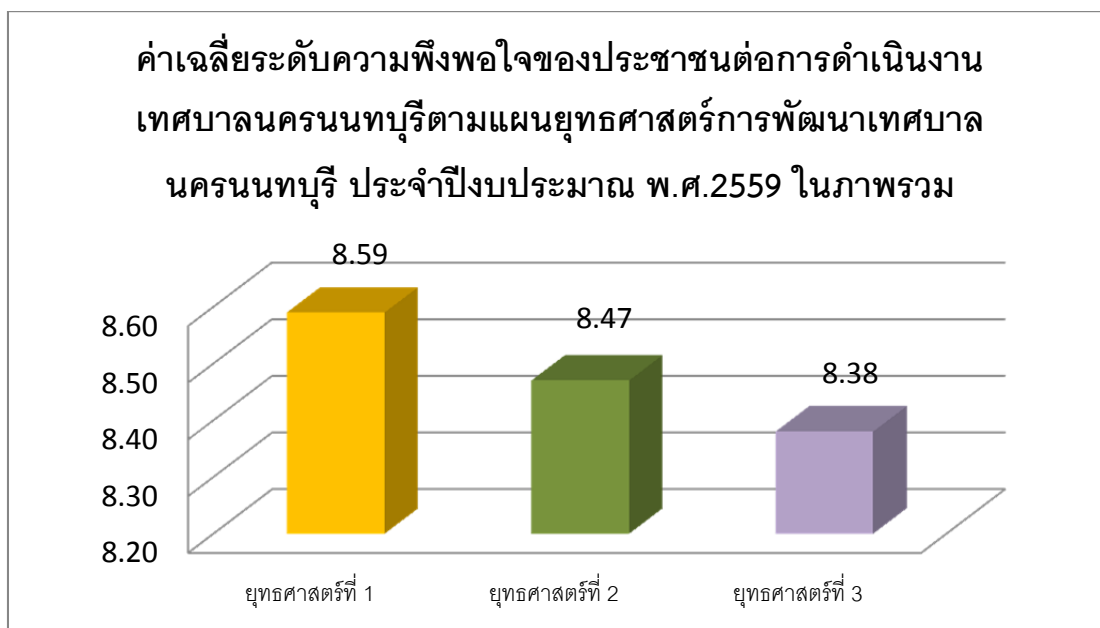
จากตารางที่ 4.13 และแผนภูมิที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ตำบลบางเขน ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 (S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 (S.D. = 0.42) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับคือ 2.68 (S.D. = 0.44) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.52 (S.D. = 0.44)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในแต่ละยุทธศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในแต่ละยุทธศาสตร์ โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอด้วยตาราง แผนภูมิ และบรรยายผล ดังตารางที่ 4.14-4.18

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2559	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับ ที่
1. ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มี รายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และ อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	8.59	0.68	มากที่สุด	1
2. ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตาม หลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วม ร่วมกับประชาชน	8.47	0.65	มากที่สุด	2
3. ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากร บุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	8.38	0.65	มากที่สุด	3
ภาพรวม	8.48	0.66	มากที่สุด	

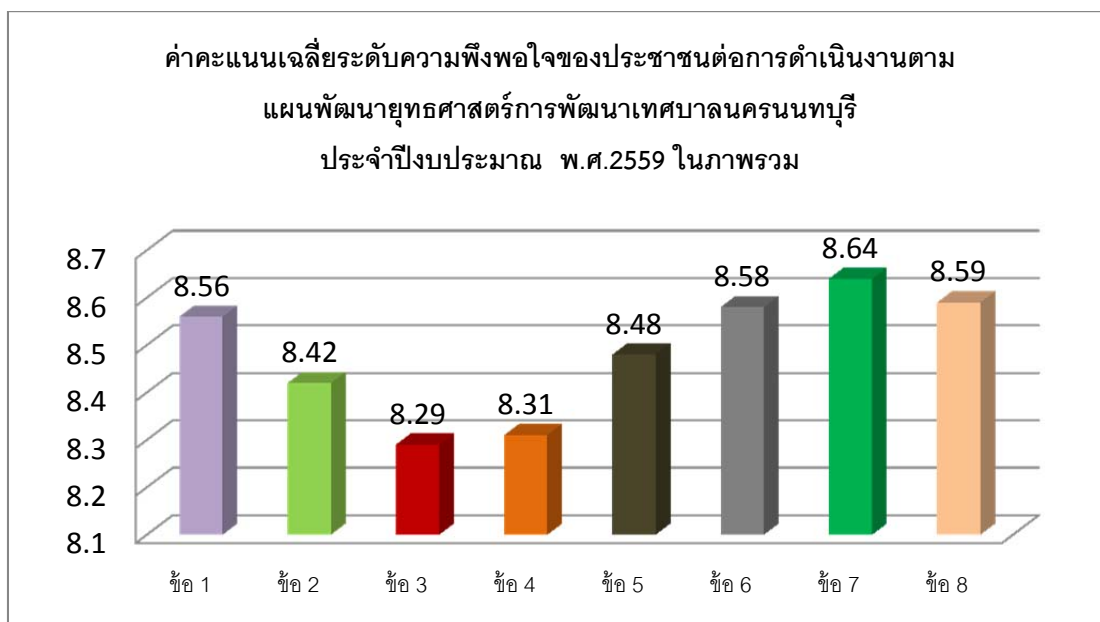


แผนภูมิที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม

จากตารางที่ 4.14 และแผนภูมิที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ของทุกยุทธศาสตร์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.48 (S.D.=0.66) และเมื่อพิจารณาในแต่ละยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1. ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.59 (S.D. = 0.68) รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2. ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.47 (S.D.=0.65) และอันดับที่สามคือ ยุทธศาสตร์ 3. ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.38 (S.D. = 0.65)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ลำดับ ที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.56	0.66	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.42	0.66	5
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.29	0.66	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.31	0.66	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.48	0.63	6
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.58	0.66	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	8.64	0.65	1
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.59	0.66	2
ในภาพรวม	8.48	0.66	

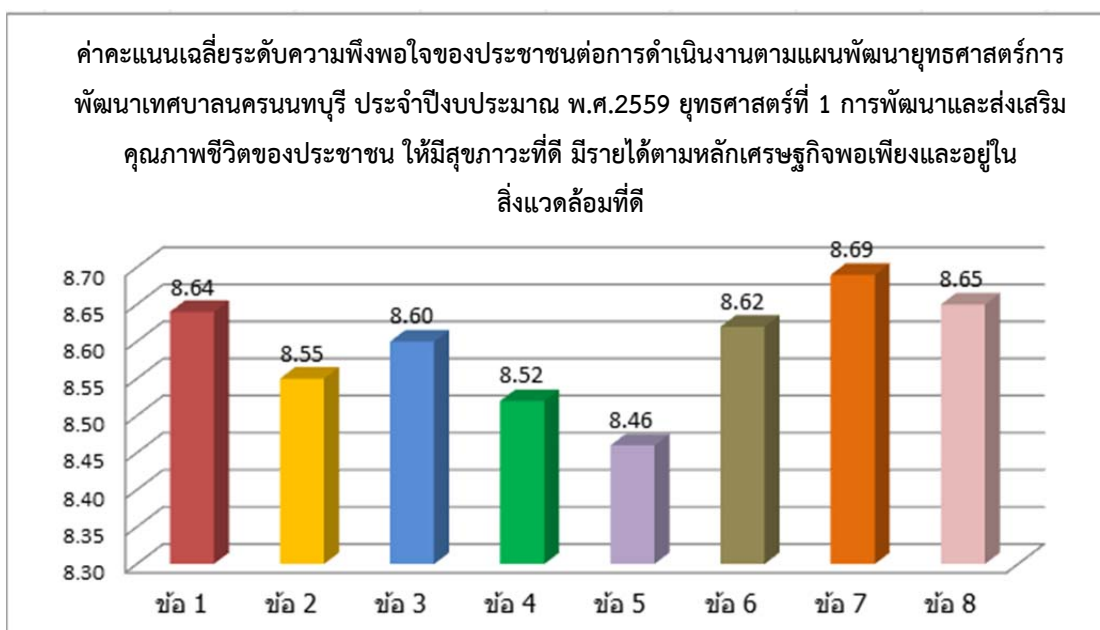


แผนภูมิที่ 4.15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2559 ในภาพรวม

จากตารางที่ 4.15 และแผนภูมิที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามประเด็นการมีส่วนร่วม 8 ข้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.48 (S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.64 (S.D. = 0.65) รองลงมาคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.59 (S.D. = 0.66) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.29 (S.D. = 0.66)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ลำดับ ที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.64	0.61	3
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.55	0.61	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.60	0.69	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.52	0.67	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.46	0.65	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.62	0.68	4
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	8.69	0.65	1
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.65	0.69	2
ในภาพรวม	8.59	0.66	

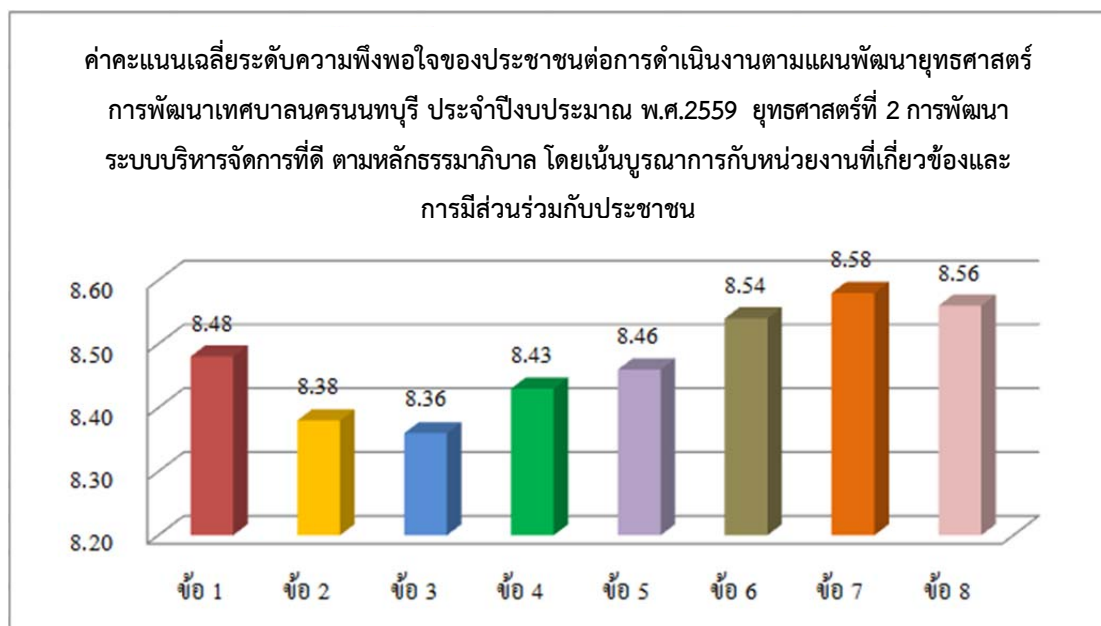


แผนภูมิที่ 4.16 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

จากตารางที่ 4.16 และแผนภูมิที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.59 (S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.69 (S.D. = 0.65) รองลงมาคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.65 (S.D. = 0.69) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.46 (S.D. = 0.65)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลัก ธรรมภิบาล โดยเน้น บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.48	0.65	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.38	0.63	7
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.36	0.64	8
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.43	0.67	6
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.46	0.63	5
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.54	0.69	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	8.58	0.68	1
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.56	0.67	2
ในภาพรวม	8.47	0.66	

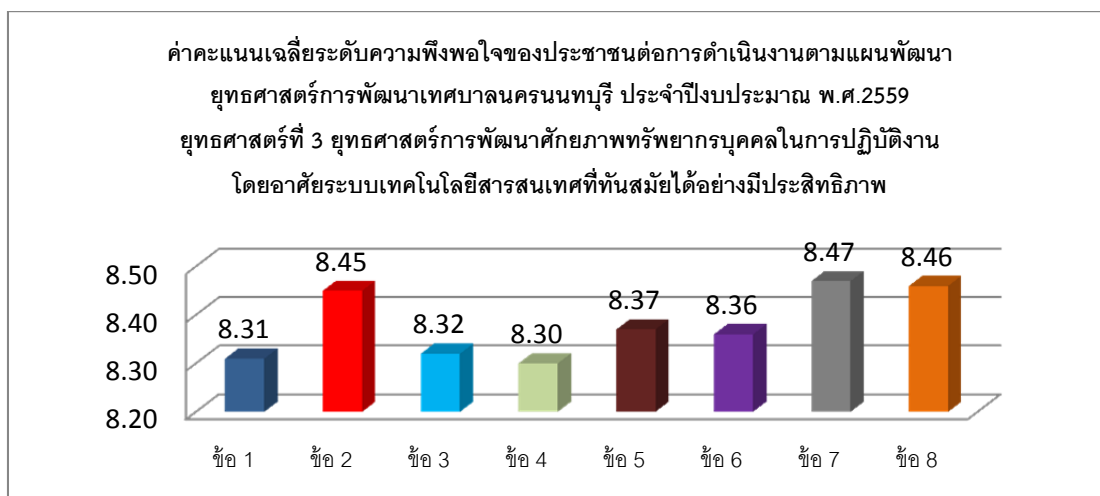


แผนภูมิที่ 4.17 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2559 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล
โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน

จากตารางที่ 4.17 และแผนภูมิที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.2559 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล
โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.47 (S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ทุกข้อมี
ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/
กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.58 (S.D. = 0.68)
รองลงมาคือ ข้อ 8 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ย
เท่ากับ 8.56 (S.D.=0.67) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้
ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 8.36
(S.D. = 0.64)

ตารางที่ 4.18แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.31	0.66	7
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.45	0.64	3
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.32	0.65	6
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.30	0.66	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.37	0.64	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.36	0.69	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	8.47	0.63	1
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.46	0.67	2
ในภาพรวม	8.38	0.66	



แผนภูมิที่ 4.18 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดย
อาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากตารางที่ 4.18 และแผนภูมิที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2559 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดย
อาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่า
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.38 (S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนน
เฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น
อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.47 (S.D. = 0.63) รองลงมาคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่
ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.46
(S.D. = 0.67) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ
โครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.30 (S.D. = 0.66)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก ดังตารางที่ 4.19-4.52

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามตัวแปร เพศ

ประเด็นความมีส่วนร่วม	เพศ				T	sig
	ชาย		หญิง			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.64	0.44	2.62	0.44	0.490	0.556
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.58	0.43	2.58	0.43	-0.960	0.992
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	2.54	0.45	2.58	0.45	0.540	0.912
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.62	0.43	2.58	0.43	0.530	0.421
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.66	0.42	2.66	0.42	-1.689	0.068
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.66	0.42	2.60	0.42	-1.326	0.173
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.71	0.41	2.71	0.41	-0.552	0.414
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.67	0.42	2.71	0.42	-0.926	0.123
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.71	0.43	2.73	0.43	-1.132	0.051
ภาพรวม	2.64	0.43	2.64	0.43	-0.558	0.412

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เพศต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ได้แก่ ข้อ 1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ข้อ 6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนและ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามตัวแปร อายุ

ขั้นตอนการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.974 675.776 676.750	5 2494 2499	.195 .271	.673	.759
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.564 688.225 688.788	5 2494 2499	.113 .276	.584	.859
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.579 655.421 656.000	5 2494 2499	.116 .263	.558	.832

4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.867 683.639 684.506	5 2494 2499	.173 .274	.856	.553
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.658 673.132 673.790	5 2494 2499	.132 .270	.533	.785
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.298 673.714 675.012	5 2494 2499	.260 .270	.945	.456
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไป สู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.088 602.980 604.068	5 2494 2499	.218 .242	.965	.560
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.778 617.496 618.274	5 2494 2499	.156 .248	.628	.668
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการ ดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.715 603.459 604.174	5 2494 2499	.143 .242	.594	.797
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	.836 652.649 653.485	5 2494 2499	.167 .262	.704	.697

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2559 จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามประเด็น 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อ

สาธารณะ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ข้อ 6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนและข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามตัวแปรการศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.933	4	.483	1.742	.157
	ภายในกลุ่ม	674.817	2495	.270		
	รวม	676.750	2499			
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.247	4	.312	1.321	.533
	ภายในกลุ่ม	687.542	2495	.276		
	รวม	688.788	2499			
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	.775	4	.194	.737	.566
	ภายในกลุ่ม	655.225	2495	.263		
	รวม	656.000	2499			
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	1.035	4	.259	.946	.587
	ภายในกลุ่ม	683.471	2495	.274		
	รวม	684.506	2499			
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.248	4	.562	2.488	.087
	ภายในกลุ่ม	671.542	2495	.269		
	รวม	673.790	2499			
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	1.424	4	.356	1.369	.660
	ภายในกลุ่ม	673.588	2495	.270		
	รวม	675.012	2499			
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	.374	4	.094	.367	.868
	ภายในกลุ่ม	603.694	2495	.242		
	รวม	604.068	2499			
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	1.017	4	.254	1.024	.462
	ภายในกลุ่ม	617.257	2495	.247		
	รวม	618.274	2499			

9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	.339	4	.085	.551	.854
	ภายในกลุ่ม	603.835	2495	.242		
	รวม	604.174	2499			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.155	4	0.289	1.172	0.53
	ภายในกลุ่ม	652.330	2495	0.261		
	รวม	653.485	2499			

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2559 จำแนกตามการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามประเด็น 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ข้อ 6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนและ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 จำแนกตามตัวแปรอาชีพหลัก

ขั้นตอนการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	.694	5	.139	.564	.735
	ภายในกลุ่ม	676.056	2494	.271		
	รวม	676.750	2499			

2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	3.041	5	.608	1.148	.654
	ภายในกลุ่ม	685.748	2494	.275		
	รวม	688.788	2499			
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.797	5	.359	1.370	.264
	ภายในกลุ่ม	654.203	2494	.262		
	รวม	656.000	2499			
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	2.391	5	.478	1.749	.127
	ภายในกลุ่ม	682.114	2494	.274		
	รวม	684.506	2499			
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.934	5	.587	2.181	.089
	ภายในกลุ่ม	670.856	2494	.269		
	รวม	673.790	2499			
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3.500	5	.700	2.600	.086
	ภายในกลุ่ม	671.513	2494	.269		
	รวม	675.012	2499			
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	2.410	5	.482	1.998	.088
	ภายในกลุ่ม	601.658	2494	.241		
	รวม	604.068	2499			
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2.556	5	.511	2.053	.097
	ภายในกลุ่ม	615.717	2494	.247		
	รวม	618.274	2499			
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.364	5	.273	1.152	.343
	ภายในกลุ่ม	602.810	2494	.242		
	รวม	604.174	2499			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	0.460	1.758	1.646	.276
	ภายในกลุ่ม	2494	0.261			
	รวม	2499				

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2559 จำแนกตามการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตาม ประเด็น 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ข้อ 6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนและ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ของเทศบาล

การแสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ของเทศบาล ปรากฏผลตามตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ข้อมูลของเทศบาลนครนนทบุรี

ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรี	1,343	17.47	1
2.คณะกรรมการชุมชน	1,243	16.17	3
3.วารสารของเทศบาลนครนนทบุรี	1,297	16.87	2
4.ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง	1,235	16.06	4
5.หนังสือพิมพ์	564	7.34	7
6.วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี	847	11.02	5
7.เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว	354	4.60	8
8.เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th	806	10.48	6
รวม	7,689	100.00	

*หมายเหตุ : - กำหนดให้ประชาชนเลือกได้เกิน 1 ข้อ ข้อมูลจึงมีความถี่มากกว่า 2,500

จากตารางที่ 4.23 ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากเทศบาลนครนนทบุรีที่เผยแพร่มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 17.47 รองลงมาคือ วารสารของเทศบาลนครนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 16.87 อันดับสาม ป้ายโฆษณา/ไฟวิง คิดเป็นร้อยละ 16.06 อันดับสี่ คณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 16.17 อันดับห้า วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี คิดเป็น ร้อยละ 11.02 อันดับหก เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th คิดเป็นร้อยละ 10.48 อันดับเจ็ด เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 7.34 และ อันดับแปด หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 4.69

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขเร่งด่วน

การแสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีดำเนินการแก้ไข ปรากฏผลตามตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 ปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขเร่งด่วน

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการของประชาชน	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1. จราจร	699	7.42	6
2. ขยะมูลฝอย	843	8.94	4
3. ยาเสพติด	1,894	20.10	1
4. น้ำเสีย	749	7.95	5
5. น้ำท่วม	1039	11.02	3
6. โจรผู้ร้าย	1478	15.68	2
7. สุนัขจรจัด	673	7.14	7
8. ไฟฟ้าสาธารณะ	540	5.73	8
9. ยุงลาย	533	5.66	9
10. มลพิษทางเสียง	495	5.25	10
11.มลพิษทางอากาศ	479	5.08	11
12. อื่นๆ	3	0.03	12
รวม	9,425	100.00	

*หมายเหตุ : - กำหนดให้ประชาชนเลือกได้เกิน 1 ข้อ และอื่นๆคือวัยรุ่นต้นถิ่น

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีเกี่ยวกับปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลแก้ไข จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก ได้แก่ ยาเสพติด คิดเป็นร้อยละ 20.10 รองลงมา ได้แก่ โจรผู้ร้าย คิดเป็นร้อยละ 15.68 อันดับสาม น้ำท่วม คิดเป็นร้อยละ 11.02 อันดับสี่ ขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 8.94 อันดับห้า น้ำเสีย คิดเป็นร้อยละ 7.95 อันดับหก จราจร คิดเป็นร้อยละ 7.42 อันดับเจ็ด สุนัขจรจัด คิดเป็นร้อยละ 7.14 อันดับแปด ไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 5.73 อันดับเก้า ยุงลาย คิดเป็นร้อยละ 5.66 อันดับสิบ มลพิษทางเสียง คิดเป็นร้อยละ 5.25 อันดับสิบเอ็ด มลพิษทางอากาศ คิดเป็นร้อยละ 5.08 และลำดับสุดท้าย อื่นๆ คือ ภัยธรรมชาติอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.03

ส่วนที่ 7 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการที่เทศบาลนครนนท์ กำหนดทิศทางไปสู่ “นครนนท์ 4.0” เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล Thailand 4.0 ในอนาคต การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนชุมชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

ภายในเขตเทศบาลนครนนทบุรีมีชุมชนทั้งหมดจำนวน 93 ชุมชน ตามนโยบาย “นครนนท์ 4.0” สะดวกสบาย สะอาดปลอดภัย”มีความต้องการที่จะให้บริการสาธารณะที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อให้เป็นสังคมที่อยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง

ตามนโยบายที่จะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี จากสถานการณ์ปัจจุบันที่จังหวัดนครนนทบุรีมีการเจริญเติบโต และมีลักษณะการเป็นเมืองสูง พบได้จากการพัฒนาที่รวดเร็วโดยเฉพาะการมีรถไฟฟ้าสายสีม่วงผ่าน ผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรีได้มอบนโยบายเชิงรุกของจังหวัดนนทบุรี และแนวทางการพัฒนา “นครนนท์ 4.0 : คุณภาพ มาตรฐาน นวัตกรรมและยั่งยืน” เมื่อพิจารณาถึงหน้าที่การให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่การพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น โดยเฉพาะกลุ่มวัยเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส กลุ่มเหล่านี้เป็นกลุ่มที่เปราะบางของทั้งร่างกายและจิตใจ เทศบาลนครนนทบุรีจึงดำเนินนโยบายการบริการโดย “นครนนท์ 4.0 สะดวก สะอาด สบาย ปลอดภัย” ดังรายละเอียด

1. นครนนท์ 4.0 “สะดวก” มีมาตรการดังนี้

มาตรการที่ 1 การปรับปรุงการบริการสาธารณะให้มีระบบที่มีประสิทธิภาพ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

มาตรการที่ 2 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน บำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ทางระบายน้ำ งานผังเมือง การควบคุมอาคารและการใช้ประโยชน์ที่ดิน

มาตรการที่ 3 การส่งเสริม สนับสนุนการกีฬา สวนสาธารณะ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

มาตรการที่ 4 การส่งเสริมการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และสร้างเครือข่ายการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้หลักประชารัฐในการร่วมคิด ร่วมทำร่วมตัดสินใจ ร่วมแก้ปัญหา ร่วมรับประโยชน์

ผลการสัมภาษณ์ครุฑ 4.0 เมืองที่มีความสะดวก เช่น การจัดการบริการสาธารณะ“ความสะดวก” ที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีช่วยแก้ไข

1.ปัญหาเรื่องถนนแคบ การจราจรจึงติดขัด เช่นชุมชนสามัคคี 2 น่าจะขยายผิวการจราจร โดยย้ายเสาไฟฟ้า โดยเฉพาะชุมชนแสนสุข เพื่อให้มีทางเบี่ยงหรือไหล่ถนน

2.ปัญหาเมื่อเวลาฝนตกน้ำจะท่วมบริเวณซอยสามัคคี40

3.ปัญหาเรื่องอุบัติเหตุรถเนื่องจากถนนทางเข้าหมู่บ้านเป็นทางโค้ง รถที่วิ่งออกมาจากหมู่บ้านจะชนกับรถในซอย ดังนั้นอยากให้เทศบาลดูแลจุดที่มีอุบัติเหตุบ่อยๆ และหาทางแก้ไข โดยอาจจะหาทางแก้ไข ด้วยการเพิ่มสัญญาณการจราจร ที่บอกว่าจะมีอุบัติเหตุ

4.การปรับปรุงสายไฟฟ้า ในบางพื้นที่จะมีสายไฟฟ้าที่ห้อยลงมา ทำให้เกิดความน่ากลัว ขอให้ทางเทศบาลแจ้งทางไฟฟ้าให้ช่วยมาเก็บให้เรียบร้อย

5.เนื่องจากในพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี มีคลองจำนวนมาก มากกว่า50 คลอง การที่จะให้ประชาชนในพื้นที่ดูแลทำความสะอาด ทุกที่ซึ่งจะทำให้ไม่สามารถทำได้ตลอดเพราะประชาชนมีภาระอื่นๆ จึงอยากให้เทศบาลมีโครงการปรับปรุงและขุดลอกคลองโดยการจ้างประชาชนให้ดูแล และทำความสะอาดเหมือนกับที่เทศบาลจ้างประชาชนกวาดถนนเพราะการทำความสะอาดตลอดเวลาจะดีกว่าการระดมทำปีละครั้งเพื่อการประกวดคลองสวยงามน้ำใส และจะได้เป็นเส้นทางระบายน้ำเวลาที่ฝนตก

2. นครนท 4.0 “สะอาด” มีมาตรการดังนี้

มาตรการที่ 1 การส่งเสริม สนับสนุนจิตสำนึกและความรับผิดชอบของประชาชน ในการรักษาความสะอาด

มาตรการที่2 การควบคุมสถานประกอบการในการป้องกันและบำบัดมลพิษตาม มาตรฐานสิ่งแวดล้อม

มาตรการที่3 การส่งเสริม สนับสนุนการลดภาวะโลกร้อนและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

มาตรการที่ 4 การบริหารจัดการขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล มลพิษ น้ำเสีย และการป้องกัน น้ำท่วม

ผลการสัมภาษณ์นครนท 4.0 เมืองที่มีความสะอาด เช่น การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม “ความสะอาด” ที่ต้องการให้เทศบาลนครนทช่วยแก้ไข

- 1.การปรับปรุงสายไฟฟ้า ในบางพื้นที่จะมีสายไฟฟ้าที่ห้อยลงมา ทำให้เกิดความน่ากลัว
ขอให้ทางเทศบาลแจ้งทางไฟฟ้าให้ช่วยมาเก็บให้เรียบร้อย
- 2.การขายของตามฟุตบาท ยังมีอยู่ และไม่เก็บให้เรียบร้อย
- 3.การทิ้งขยะ ชื้นใหญ่ เช่นโต๊ะ พื้นนอน อยากให้เทศบาลช่วยกำจัดด้วย โดยนัดเฉพาะวันที่
ทิ้งขยะใหญ่ๆประกาศให้ทราบล่วงหน้าก่อน
- 4.ต้องการให้มีการจัดเก็บขยะให้มีจำนวนเที่ยวที่ถี่ขึ้น บางที่ขยะกองเต็มแต่รถเทศบาลยัง
ไม่มาเก็บ
- 5.ปัญหา สุนัขจรจัดทำสกปรก บริเวณถนน ซอยต่างๆ
- 6.การขุดลอกคลองควรดำเนินการเป็นประจำเพื่อให้สวยงาม และไม่มีขยะในคลอง

3. นครนท 4.0 “สบาย” มีมาตรการดังนี้

- มาตรการที่ 1 การส่งเสริมคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส
- มาตรการที่ 2 การส่งเสริมสนับสนุนการฝึกและประกอบอาชีพ และการดำรงชีพตาม
แนวทางปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- มาตรการที่ 3 การส่งเสริมสนับสนุนการสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการ
รักษาพยาบาล
- มาตรการที่ 4 การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบ นอกระบบ และการศึกษาตาม
อัธยาศัย

ผลการสัมภาษณ์นครนท 4.0 เมืองที่มีความสบาย เช่น โครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมขนส่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ “ความสบาย” ที่ต้องการให้เทศบาลนครนทช่วยแก้ไข

- 1.ปัญหาเรื่องการจัดขยะในชุมชน ควรให้ผู้นำชุมชนแจ้งให้เทศบาลทราบ และฉีดไล่ละ
2 ครั้ง
- 2.เรื่องสุนัขจรจัด ที่มีจำนวนมาก และไม่สามารถดำเนินการจับมาทำหมันได้ ทำให้มี
ปริมาณที่เพิ่มขึ้นรวดเร็ว
- 3.การพัฒนาให้มีศูนย์การศึกษานอกโรงเรียน สำหรับผู้ที่มีการศึกษาน้อย ให้สามารถ
พัฒนาและมีโอกาสต่อยอด เนื่องจากมีประชาชนที่ไม่จบมัธยมศึกษาตอนต้นอีกจำนวนมาก

4.ควรขยายจุดบริการเครือข่ายWIFIเพิ่มมากยิ่งขึ้นและเพิ่มความเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

5.การให้ความรู้เกี่ยวกับขายสินค้าในโซเชียลมีเดีย เช่น LINE Facebook Instagram

4. นครนนท์ 4.0 “ปลอดภัย” มีมาตรการดังนี้

มาตรการที่ 1 การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน

มาตรการที่ 2 การป้องกัน แก้ไข ฝ้าระวัง ปัญหายาเสพติด

มาตรการที่ 3 การปรับปรุงระบบจราจร ไฟฟ้า ประปา และทางเดินเท้า

มาตรการที่ 4 การรณรงค์ให้ความรู้สถานประกอบการและพัฒนาตลาดสดให้ได้มาตรฐาน

ผลการสัมภาษณ์นครนนท์ 4.0 เมืองที่มีความปลอดภัย เช่น มีระบบแจ้งเตือน ระบบสาธารณภัย “ความปลอดภัย” ที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีช่วยแก้ไข

1.ในกรณีเครื่องดับเพลิงที่ติดตามชุมชน ควรให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยตรวจสอบว่าหมดอายุหรือไม่และยังใช้ได้ไหม

2.ในปัจจุบันที่มีถังดับเพลิงแบบใหม่คือถังสีเขียว เทศบาลอาจจะช่วยแนะนำให้ผู้นำชุมชนที่สนใจและจัดซื้อโดยการบริจาคหรือมีงบประมาณบางส่วนจากเทศบาล

3.เทศบาลควรจัดอบรมเรื่องบรรเทาสาธารณภัยให้กับผู้นำชุมชนและอาสาสมัครของชุมชนโดยควรให้ทุกชุมชนได้เข้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4.ควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์เรื่องสายไฟฟ้าภายในบ้าน อุปกรณ์ไฟฟ้าว่าแต่ละชนิดมีอายุการใช้งานนานเท่าไร และอะไรที่ควรเปลี่ยนในเวลากี่ปี

5.ปัญหายาเสพติด มีจำนวนที่มากและแก้ไขยาก

6.การตัดไฟฟ้าสาธารณะในที่เปลี่ยว เพื่อลดปัญหาโจรกระชากกระเป๋า หรือของมีค่า หรือภัยอื่นๆ

7.กล้องวงจรปิดที่ติดอยู่ตามถนน แต่เก็บที่บันทึกไว้กับชุมชนในบางครั้ง เสียไม่มีผู้มาดูแลพอจะมาเปิดดูกลับใช้ไม่ได้

ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขปรับปรุง ผลการตอบคำถามปลายเปิดมีผู้ตอบคำถามจำนวน 216 ชุด มีรายละเอียดดังนี้

ตำบลสวนใหญ่ 56 คน ตำบลตลาดขวัญ 56 คน ตำบลท่าทราย 47 คน ตำบลบางกระสอ 25 คน และตำบลบางเขน 32 คน รวม 216 คน คิดเป็นร้อยละ 8.64 จากแบบสอบถามทั้งหมด 2,500 ชุด

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุง

คำถามปลายเปิดที่สอบถามจากผู้ตอบแบบสอบถาม จะพบว่ามีทั้งคำถาม และข้อเสนอแนะซึ่งสามารถแยกเป็นรายตำบลดังนี้

ตำบลสวนใหญ่ อยากให้มีการจัดระเบียบในพื้นที่ เช่น ตลาด ทางเดินเท้า การจราจร สายไฟ สายโทรศัพท์ความสะอาดในชุมชน ถนนท่อระบายน้ำ ยาเสพติด ประชากรแฝง และเว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์

ตำบลตลาดขวัญ อยากให้ทางเทศบาลดูแลในเรื่องความสะอาดบนท้องถนน ทางเท้า และป้องกันการทิ้งขยะเศษอาหารลงท่อระบายน้ำ การจ้างคนทำความสะอาดทั้งทางบกและลำคลอง การจราจรติดขัด เพิ่มทางจักรยาน ความปลอดภัยในสวนสาธารณะ การจัดภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นในชุมชน กล้องวงจรปิด เพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมข้อมูลข่าวสาร การเพิ่มบริเวณที่จอดรถและห้องน้ำ-ห้องส้วมสาธารณะที่ทันสมัย สะอาด สวยงาม

ตำบลท่าทราย อยากให้มีการจัดระเบียบในชุมชน การต่อเติมอาคาร การใช้พื้นที่สาธารณะ และการวางระเบียบการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน การปรับปรุงภูมิทัศน์และการประชาสัมพันธ์ เพิ่มการเก็บขยะ การจัดระบบการระบายน้ำ การป้องกัน อัคคีภัยในอาคารสูงคอนโด ควรมีจุดWiFi และกิจกรรมให้กับเยาวชนทำร่วมกันเพื่อแสดงความสามารถ ความรัก ความสามัคคีในชุมชน

ตำบลบางกระสอ อยากให้มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะที่เพียงพอต่อจำนวนหมู่บ้าน พร้อมจำนวนรถเก็บขยะ สร้างจิตสำนึกวินัยหรือมาตรการของชุมชนในการอยู่ร่วมกัน และเพิ่มการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน สถานที่แหล่งมั่วสุมของนักเรียน การจัดการยาเสพติด ควรมีสุนัขกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน

ตำบลบางเขน อยากให้มีการปรับปรุงคลอง การจัดการขยะมูลฝอย การสาธารณสุข และขจัดยาเสพติด ยุ่งลาย รื้อฟื้นประเพณีของนนทบุรีให้โดดเด่นเป็นที่รู้จัก การอบรมการป้องกันอัคคีภัย ชุมชนหนาแน่นมีตึกสูงเกรงกลัวเรื่องไฟไหม้ ฝนตกน้ำท่วมในซอย รถติดมาก ควรเพิ่มกิจกรรมให้กับเด็ก เยาวชน ทำงานร่วมกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลัก ธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 2,500 คน การแจกแบบสอบถามจำแนกเป็นรายตำบล เพื่อให้ประชาชนได้เป็นตัวแทนของประชากรในเขตตำบล คณะผู้วิจัยจัดทำ การวิจัยเชิงปริมาณจากแบบสอบถามตามแบบประเมินความพึงพอใจขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ได้จัดทำแบบประเมินให้สอดคล้องกับแผนงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดอบรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์และนิสิตมหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม นนทบุรี เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจถึงแบบสอบถาม ข้อคำถาม หลังจากนั้นให้อาจารย์ นิสิต นักศึกษาลงพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 2,500 ฉบับ และเก็บได้ครบ 2,500 ฉบับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลด้วยการโดยการหาค่า T-test ค่า F-test (One – Way Analysis of Variance) โดยใช้โปรแกรม G-Power สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

5.1 สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

5.1.1 สถานภาพของผู้ให้ข้อมูลส่วนบุคคล

เพศ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,433 คน คิดเป็นร้อยละ 57.32 และ เพศชาย จำนวน 1,067 คน คิดเป็นร้อยละ 42.68

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 673 คน คิดเป็นร้อยละ 26.92 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21-30 ปี จำนวน 563 คน คิดเป็นร้อยละ 22.52 และจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 8.08

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 632 คน คิดเป็นร้อยละ 25.28 รองลงมาคือ อนุปริญญาตรี จำนวน 568 คน คิดเป็นร้อยละ 22.72 และจำนวนน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 11.20

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่ อาชีพลูกจ้าง/เอกชน จำนวน 735 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 568 คน คิดเป็นร้อยละ 22.72 และจำนวนน้อยที่สุดคือ กำลังหางานทำ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 0.32

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างของประชาชนได้ตอบแบบสอบถามถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวมโดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 59.92 รองลงมาอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 38.94 และอยู่ในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.14

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.64 (S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 (S.D. = 0.43) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 (S.D. = 0.41) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 (S.D. = 0.45)

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.48 (S.D. = 0.66) และเมื่อพิจารณาในแต่ละยุทธศาสตร์พบว่า ยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1. ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.59 (S.D. = 0.68) รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2. ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.47 (S.D. = 0.65)

และอันดับที่สามคือ ยุทธศาสตร์ 3. ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.38 (S.D. = 0.65)

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกแต่ละยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.59 (S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.64 (S.D. = 0.65) รองลงมาคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.59 (S.D. = 0.66) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.29 (S.D. = 0.66)

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.47 (S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.58 (S.D. = 0.68) รองลงมาคือ ข้อ 8 ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.56 (S.D. = 0.67) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 8.36 (S.D. = 0.64)

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.38 (S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.47 (S.D. = 0.63) รองลงมาคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.46 (S.D. = 0.67) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.30 (S.D. = 0.66)

5.1.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก

ผลการทดสอบพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ t-test โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามอายุ การศึกษา และอาชีพหลัก โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ การศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรี

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ต้องการให้เทศบาลเผยแพร่ จำแนกตามความถี่เรียงจากมากไปหาน้อย ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากเทศบาลนครนนทบุรีที่เผยแพร่มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 17.47 รองลงมาคือ วารสารของเทศบาลนครนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 16.87 อันดับสาม ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง คิดเป็นร้อยละ 16.06 อันดับสี่ คณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 16.17 อันดับห้า วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี คิดเป็น ร้อยละ 11.02 อันดับหก เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th คิดเป็นร้อยละ 10.48 อันดับเจ็ด เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 7.34 และ อันดับแปด หนังสือพิมพ์ คิดเป็นร้อยละ 4.69

5.1.6 การวิเคราะห์ปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขเร่งด่วน

ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปัญหาคือเป็นอันดับแรก ได้แก่ ยาเสพติด คิดเป็นร้อยละ 20.10 รองลงมา ได้แก่ โจรผู้ร้าย คิดเป็นร้อยละ 15.68 อันดับสาม น้ำท่วม คิดเป็นร้อยละ 11.02 อันดับสี่ ขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 8.94 อันดับห้า น้ำเสีย คิดเป็นร้อยละ 7.95 อันดับหก จราจร คิดเป็นร้อยละ 7.42 อันดับเจ็ด สุขขจรจัด คิดเป็นร้อยละ 7.14 อันดับแปด ไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 5.73 อันดับเก้า ยุงลาย คิดเป็นร้อยละ 5.66 อันดับสิบ มลพิษทางเสียง คิดเป็นร้อยละ 5.25 อันดับสิบเอ็ด มลพิษทางอากาศ คิดเป็นร้อยละ 5.08 และลำดับสุดท้าย อื่นๆ (วัยรุ่นน่ตีกัน) คิดเป็นร้อยละ 0.03

5.1.7 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการที่เทศบาลนครนนท์ กำหนดทิศทางไปสู่ “นครนนท์ 4.0” เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล Thailand 4.0 ในอนาคต การสัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนชุมชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

ผลการสัมภาษณ์นครนนท์ 4.0 เมืองที่มีความสะดวก

1.ปัญหาเรื่องถนนแคบ การจราจรจึงติดขัด เช่นชุมชนสามัคคี 2 น่าจะขยายผิวการจราจร โดยย้ายเสาไฟฟ้า โดยเฉพาะชุมชนแสนสุข เพื่อให้มีทางเบี่ยงหรือไหล่ถนน

2.ปัญหาเมื่อเวลาฝนตกน้ำจะท่วมบริเวณซอยสามัคคี40

3.ปัญหาเรื่องอุบัติเหตุรถเนื่องจากถนนทางเข้าหมู่บ้านเป็นทางโค้ง รถที่วิ่งออกมาจากหมู่บ้านจะชนกับรถในซอย ดังนั้นอยากให้เทศบาลดูแลจุดที่มีอุบัติเหตุบ่อยๆ และหาทางแก้ไข โดยอาจจะหาทางแก้ไข ด้วยการเพิ่มสัญญาณการจราจร ที่บอกว่าจะมีอุบัติเหตุ

4.การปรับปรุงสายไฟฟ้า ในบางพื้นที่จะมีสายไฟฟ้าที่ห้อยลงมา ทำให้เกิดความน่ากลัว ขอให้ทางเทศบาลแจ้งทางไฟฟ้าให้ช่วยมาเก็บให้เรียบร้อย

5.เนื่องจากในพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี มีคลองจำนวนมาก มากกว่า50 คลอง การที่จะให้ประชาชนในพื้นที่ดูแลทำความสะอาด ทุกที่ซึ่งจะทำให้ไม่สามารถทำได้ตลอดเพราะประชาชนมีภาระอื่นๆ จึงอยากให้เทศบาลมีโครงการปรับปรุงและขุดลอกคลองโดยการจ้างประชาชนให้ดูแล และทำความสะอาดเหมือนกับที่เทศบาลจ้างประชาชนกวาดถนนเพราะการทำความสะอาดตลอดเวลาจะดีกว่าการระดมทำปีละครั้งเพื่อการประกวดคลองสวยงามน้ำใส และจะได้เป็นเส้นทางระบายน้ำเวลาที่ฝนตก

ผลการสัมภาษณ์นครนนท์ 4.0 เมืองที่มีความสะอาด

1.การปรับปรุงสายไฟฟ้า ในบางพื้นที่จะมีสายไฟฟ้าที่ห้อยลงมา ทำให้เกิดความน่ากลัว ขอให้ทางเทศบาลแจ้งทางไฟฟ้าให้ช่วยมาเก็บให้เรียบร้อย

2.การขายของตามฟุตบาท ยังมีอยู่ และไม่เก็บให้เรียบร้อย

3.การทิ้งขยะ ชื้นใหญ่ เช่นโต๊ะ ที่นอน อยากให้เทศบาลช่วยกำจัดด้วย โดยนัดเฉพาะวันที่ทิ้งขยะใหญ่ๆประกาศให้ทราบล่วงหน้าก่อน

4.ต้องการให้มีการจัดเก็บขยะให้มีจำนวนเที่ยวที่ถี่ขึ้น บางที่ขยะกองเต็มแต่รถเทศบาลยังไม่มาเก็บ

5.ปัญหา สุนัขจรจัดทำสกปรก บริเวณถนน ซอยต่างๆ

6.การขุดลอกคลองควรดำเนินการเป็นประจำเพื่อให้สวยงาม และไม่มีขยะในคลอง

ผลการสัมภาษณ์นครนท4.0เมืองที่มีความสบาย

- 1.ปัญหาเรื่องการชื้อดยงในชุมชน ควรให้ผู้นำชุมชนแจ้งให้เทศบาลทราบ และชื้อดปีละ 2 ครั้ง
- 2.เรื่องสุนัขจรจัด ที่มีจำนวนมาก และไม่สามารถดำเนินการจับมาทำหมันได้ ทำให้มีปริมาณที่เพิ่มขึ้นรวดเร็ว
- 3.การพัฒนาให้มีศูนย์การศึกษาออกโรงเรียน สำหรับผู้ที่มีการศึกษาน้อย ให้สามารถพัฒนาและมีโอกาสต่อยอด เนื่องจากมีประชาชนที่ไม่จบมัธยมศึกษาตอนต้นอีกจำนวนมาก
- 4.ควรขยายจุดบริการเครือข่ายWIFIเพิ่มมากยิ่งขึ้นและเพิ่มความเร็วของการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
- 5.การให้ความรู้เกี่ยวกับขายสินค้าในโซเชียลมีเดีย เช่น LINE Facebook Instagram

ผลการสัมภาษณ์นครนท 4.0 เมืองที่มีความปลอดภัย

- 1.ในกรณีเครื่องดับเพลิงที่ติดตามชุมชน ควรให้มีเจ้าหน้าที่ช่วยตรวจสอบว่าหมดอายุหรือไม่และยังใช้ได้ไหม
- 2.ในปัจจุบันที่มีถังดับเพลิงแบบใหม่คือถังสีเขียว เทศบาลอาจจะช่วยแนะนำให้ผู้นำชุมชนที่สนใจและจัดซื้อโดยการบริจาคหรือมีงบประมาณบางส่วนจากเทศบาล
- 3.เทศบาลควรจัดอบรมเรื่องบรรเทาสาธารณภัยให้กับผู้นำชุมชนและอาสาสมัครของชุมชนโดยควรให้ทุกชุมชนได้เข้าอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
- 4.ควรมีเอกสารประชาสัมพันธ์เรื่องสายไฟฟ้าภายในบ้าน อุปกรณ์ไฟฟ้าว่าแต่ละชนิดมีอายุการใช้งานนานเท่าไร และอะไรที่ควรเปลี่ยนในเวลากี่ปี
- 5.ปัญหาเสาพาด มีจำนวนมากและแก้ไขยาก
- 6.การตัดไฟฟ้าสาธารณะในที่เปลี่ยว เพื่อลดปัญหาโจรกระชากกระเป๋า หรือขโมยมีค่า หรือ ภัยอื่นๆ
- 7.กล้องวงจรปิดที่ติดอยู่ตามถนน แต่เก็บที่บันทึกไว้กับชุมชนในบางครั้ง เสียไม่มีผู้มาดูแลพอจะมาเปิดดูกลับใช้ไม่ได้

5.1.8 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุง

ความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (คำถามกำหนดให้ประชาชนเลือกได้เกิน 1 ข้อ) จะพบว่ามีทั้งคำถาม และข้อความเสนอแนะซึ่งสามารถแยกเป็นรายตำบลดังนี้

ตำบลสวนใหญ่ อยากให้มีการจัดระเบียบในพื้นที่ เช่น ตลาด ทางเดินเท้า การจราจร สายไฟ สายโทรศัพท์ความสะอาดในชุมชน ถนนที่ระบายน้ำ ยาเสพติด ประชากรแฝง และเว็บไซต์ ประชาสัมพันธ์

ตำบลตลาดขวัญ อยากให้ทางเทศบาลดูแลในเรื่องความสะอาดบนท้องถนน ทางเท้า และป้องกันขยะเศษอาหารลงที่ระบายน้ำ การจ้างคนทำความสะอาดทั้งทางบกและลำคลอง การจราจรติดขัด เพิ่มทางจักรยาน ความปลอดภัยในสวนสาธารณะ การจัดภูมิทัศน์ให้ร่มรื่นในชุมชน กล้องวงจรปิด เพิ่มการประชาสัมพันธ์กิจกรรมข้อมูลข่าวสาร การเพิ่มบริเวณที่จอดรถและห้องน้ำ-ห้องส้วมสาธารณะที่ทันสมัย สะอาด สวยงาม

ตำบลท่าทราย อยากให้มีการจัดระเบียบในชุมชน การต่อเติมอาคาร การใช้พื้นที่สาธารณะ และการวางระเบียบการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน การปรับปรุงภูมิทัศน์และการประชาสัมพันธ์ เพิ่มการเก็บขยะ การจัดระบบการระบายน้ำ การป้องกันอัคคีภัยในอาคารสูงคอนโด ควรมีจุดWiFi และกิจกรรมให้กับเยาวชนทำร่วมกันเพื่อแสดงความสามารถ ความรัก ความสามัคคีในชุมชน

ตำบลบางกระสอ อยากให้มีเจ้าหน้าที่จัดเก็บขยะที่เพียงพอต่อจำนวนหมู่บ้าน พร้อมจำนวนรถเก็บขยะ สร้างจิตสำนึกวินัยหรือมาตรการของชุมชนในการอยู่ร่วมกัน และเพิ่มการดูแลผู้สูงอายุในชุมชน สถานที่แหล่งมั่วสุมของนักเรียน การจัดการยาเสพติด ควรมีสุนัขกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน

ตำบลบางเขน อยากให้มีการปรับปรุงคลอง การจัดการขยะมูลฝอย การสาธารณสุข และจัดยาเสพติด ยุ่งลาย รื้อฟื้นประเพณีของนนทบุรีให้โดดเด่นเป็นที่รู้จัก การอบรมการป้องกันอัคคีภัย ชุมชนหนาแน่นมีตึกสูงเกรงกลัวเรื่องไฟไหม้ ฝนตกน้ำท่วมในซอย รถติดมาก ควรเพิ่มกิจกรรมให้กับเด็ก เยาวชน ทำงานร่วมกัน

5.2 อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการทดสอบสมมติฐาน ขออภิปรายผลตามสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 กล่าวว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 อยู่ในระดับมากที่สุด จากผลการวิเคราะห์ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ในภาพรวมของการมีส่วนร่วมในขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า อยู่ใน

ระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด รองลงมาคือ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากการดำเนินงานของเทศบาลนครนทบุรี มีการดำเนินงานเป็นไปตามความต้องการของประชาชน ตั้งแต่การประชุมจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การปรับปรุงแผนในระยะสั้นให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรมของทางเทศบาลนครนทบุรี ซึ่งผลการวิจัยไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ พระกิตติชัย ปญญารโห(สินคง) (2557) ได้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยเรียงจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการมีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และน้อยสุดคือด้านการมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล แต่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ลัดดาวรรณ นนปะติ และวัลลภ รัฐฉัตรานนท์(2559) ที่วิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น:กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดละมุด อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดละมุด อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม โดยรวม มีค่าคะแนนอยู่ในระดับมากและมากที่สุด ข้อที่มีค่าคะแนนมากที่สุดคือการรับรู้ถึงวัตถุประสงค์ของการจัดเวทีประชาคมเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการออกแบบพัฒนาชุมชนของตนเอง และแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อการพัฒนาในชุมชน การรับรู้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลวัดละมุดได้จัดแผนพัฒนาด้านกีฬาและนันทนาการมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลวัดละมุด ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับมีค่าเฉลี่ยสูงสุด และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจารุวรรณ วิลาทานัง (2557) ที่ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบลนาตู จังหวัดมหาสารคาม ที่พบว่าการมีส่วนร่วมของประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือด้านการได้รับประโยชน์ ด้านการมีส่วนร่วมในการนำแผนลงสู่การปฏิบัติ ด้านการนำเสนอปัญหาและการตัดสินใจ และด้านการประเมินผล ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 กำหนดว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก ไม่แตกต่างกัน จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีแต่ละชุมชนมีแนวโน้มความเป็นชุมชนเมืองมีการศึกษาที่ดีจึงไม่มีความคิดเห็นที่ไม่แตกต่างกัน อีกทั้งได้รับข้อมูลข่าวเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรมที่เหมือนกันในแต่ละชุมชน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพระกิตติชัย ปญญารโธ(สินคง) (2557) ที่ได้ทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลกพบว่า การเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือน มีความคิดเห็นต่อการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสอดคล้องกับงานวิจัยของวันวิสา หนูหอม (2551) ที่ศึกษาวิจัยเรื่องแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านพรุ กับความต้องการของประชาชน ที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา มีความต้องการในกิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์ที่ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ และอาชีพหลักของประชาชน มีความต้องการในกิจกรรมตามแผนยุทธศาสตร์ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

จากผลการตอบแบบสอบถาม พบว่ามีข้อเสนอแนะแยกตามแผนยุทธศาสตร์ 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี มีข้อเสนอแนะ คือ

1. ควรมีการสร้างงานสร้างรายได้สำหรับกลุ่มผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรมและยั่งยืน สามารถนำไปสร้างรายได้ให้กับครอบครัว
2. ควรมีหน่วยงานสำหรับประสานงานในหน่วยงานต่างๆ เพื่อป้องกันและแก้ไขในปัญหาเร่งด่วน เช่น ประสานงานแก้ไขปัญหาไฟดับ หม้อแปลงระเบิด ไฟไหม้ น้ำท่วม โจรผู้ร้าย เป็นต้น

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชนชาชน มีข้อเสนอแนะ คือ

1. ควรมีความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับปัญหาด้านการจราจร มีกระบวนการแก้ไขที่ชัดเจน เห็นผล และทำได้จริงในทางปฏิบัติ
2. ควรมีการพัฒนาด้านอำนวยความสะดวกในการติดต่อประสานงานกับทางเทศบาล เช่น การติดต่อในหน่วยงานต่างๆหรือการธุรกรรม ควรมีขั้นตอนที่ชัดเจน สะดวก และรวดเร็ว ในทางปฏิบัติ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีข้อเสนอแนะ คือ

1. ควรนำเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้กับการบริการในช่องทางต่างๆ เช่น การใช้ Application แนะนำสถานที่ท่องเที่ยวในเขตพื้นที่เทศบาล Application การเรียกใช้บริการรถขนส่ง เป็นต้น
2. ควรมี Hot line สายด่วนสำหรับให้ประชาชนร้องเรียน ในเรื่องเร่งด่วน เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทั้งภายนอกและภายในที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเทศบาลนทบุรีเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. ควรมีการประเมินขั้นตอนของการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ของแต่ละยุทธศาสตร์อย่างละเอียดในแต่ละชุมชน
3. ควรเลือกกรณีศึกษาโดยเลือก 1 โครงการ/กิจกรรมมาทำการวิเคราะห์ในแต่ละยุทธศาสตร์จะได้แก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของตนได้อย่างถูกต้องและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง
4. ควรมีการติดตามผลของโครงการที่ได้ดำเนินการแล้วในปีก่อนว่ายังสามารถดำเนินการต่ออยู่หรือมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไร

บรรณานุกรม

- จารุวรรณ วิภาตานัง.2557.การมีส่วนร่วมของประชาคมในการจัดทำแผนพัฒนา สามปีของ
เทศบาลนาคูน อำเภอนาคูน จังหวัดมหาสารคาม.วารสารวิชาการศรีปทุม ชลบุรี
- จิรศักดิ์ ศรีจันทร์โท. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหน้าที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลตอนกลาง อำเภอกุสุมาลย์ จังหวัดมหาสารคาม. มหาวิทยาลัย
ราชภัฏมหาสารคาม. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน
ตำบล บ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน.
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน
ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2553. ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลย
อลงกรณ์.
- _____. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2554.
ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- _____. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2555.
ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- _____. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2556.
ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- _____. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2557.
ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

ดวงตา สราญมย์ และวรุณี เชาว์สุขุม (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558**. ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

พรรณนัท สมกาวี และ ประกายศรี ศรีรุ่งเรือง (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาสามปี พ.ศ.2554- 2556องค์การบริหารส่วนตำบลสันสลี อำเภอเวียงป่าเป้า จังหวัดเชียงราย**. รายงานสืบเนื่องจากการประชุมสัมมนาวิชาการนำเสนองานวิจัยระดับชาติและนานาชาติ. เครือข่ายบัณฑิตศึกษา. มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 15.

ธนยศ ศิริดำรงศักดิ์ (2552) **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเด่น ความพึงพอใจในชีวิตและความพึงพอใจในการทำงาน ของคนไทยในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**. คณะศิลปศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นรินทร์ กมลทิพย์. (2548). **การบริหารจัดการองค์การ**. กรุงเทพฯ : นพคุณเนรมิต.

นิวัฒน์ สวัสดิ์ แก้ว ทศนีย์ ประธาน และกฤติกา เลชะกุล (2556) **การประเมินผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนากองการบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556**. คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

เบญจวรรณ วรรณทวีสุข (2556) **การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล ตำบลแสนตุงอำเภอเขาสมิงจังหวัดตราด**. สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ. มหาวิทยาลัยบูรพา.

ปัญญา ชูช่วย, กอแก้ว จันทร์กิงทอง,เจริญเนตร แสงดวงแข และวรา บุญพันธ์.(2558). **การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557**. การประชุมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 6 มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

พระกิตติชัย ปญญาธโร(สินคง).2557.**การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

ภูซังค์ เสนานุช และคณะ(2556) การติดตามประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (พ.ศ. 2555 - 2557) เทศบาลเมืองปู่เจ้าสมิงพราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ลัดดาวรรณ นนปะติและวัลลภ รัฐฉัตรานนท์.2559.การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลวัดละมุด อำเภอนครชัยศรี จังหวัดนครปฐม.วารสารการบริหารปกครอง ปีที่ 5 ฉบับที่ 2 (กรกฎาคม-ธันวาคม 2559)

เลอลักษณ์ แสงอัมพร. (2557) . ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์เยาวชนมิติใหม่ กรุงเทพมหานคร.วารสารวิจัยราชภัฏธนบุรี. สถาบันวิจัยและพัฒนา. มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

วันวิสา หนูหอม .2551 .แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองบ้านพรุ กับความต้องการของประชาชน.วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา ปีที่ 3 ฉบับที่ 1(มกราคม-มิถุนายน 2551)

ศุภวิทย์ เนตรพาทิพร. (2555). ความพึงพอใจในการบริการด้านงานสถานที่ในเขตเทศบาลนครนครราชสีมา. สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา. สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สายันต์ ดีจ้อย และองอาจ ฉลาดคิด. (ม.ป.ป.). การบริการอาหารและเครื่องดื่มขั้นพื้นฐาน.ชลบุรี : ชลบุรีการพิมพ์.

อาภรณ์รัตน์ เลิศไผ่รอด. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสาราณีย ธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.

Alastair, T.W. (1982). Why community participation a discussion of the agreement. United nations children's Fund.

Chaplin, J.P. (1968). System and Theories of Psychology. New York : Holt, Rinehart and Winston.

Chaphin, J.P. (1994). Dictionary of psychology (5th ed.). New York: Harper Collins.

Cohen. J.M., and Uphoff, N.T. (1997). Rural Development Participation: Concept and Measure for Project Design Implementation and Evaluation Cornell :

- Rural Development Committee Center for international Studies, Cornell University. Dissertation Abstracts international. 9(7): 11.
- Cotton, J.L. (1997). **Does employee involvement work? Yes, sometime.** Journal of Nursing Care Quality,
- Davis, Keith & Newstrom, John W.(1985). Human behavior at work : **Organizational behavior.** (7th ed.). Singapore : Singapore National Printers.
- Erwin, T.L. 1988. **The Tropical forest canopy : the heart of biotic diversity.** pp. 123-129 In.
- E.C. Wilson [ed.]. Biodiversity. National Academy of sciences, Washington' D.C.
- Frence, W.L. (1994). **Human resources management** (3rd ed.). Boston, MA: Houghton Miff in.
- Gilmer, V., Haller, B. et al. (1996). **Industrial psychology.** New York: McGraw-Hill.
- Gray, J. (1992). **Men are from Mars and women are from Venus: A practical guide for improving communication and getting what you want in your relationship.** New York : Harper Collins.
- Good, C.V. (2001). **Dictionary of Education.** New York : McGraw-Hill.
- Herzberg, F., M. Barnard . (1999). **The motivation-hygienist theory.** New York : Penguin Book.
- Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary (6th ed.).** London, England: Oxford University.
- Millett, J.D. (1954). **Management in the Public.** New York : Mc-Graw – Hill.
- Morse, Nancy C. (2000). **Satisfaction in White-Collar Joh.** New York : McGraw-Hill.
- Oakley, Peter et al. (1991). **Projects with People.** The practice of participation in rural development. International Labour Office (via Intermediate Technology Publishing, London).

- Pearse, Andrew Chernocke, and Stiegel, Matthias. (1979). **Social participation; Political participation.** United Nations Research Institute for Social Development (Geneva).
- Peter D Ashworth, MA Longmate, Paul Morrison. (1992). Patient participation: its meaning and significance in the context of caring. Journal of Advanced Nursing. Blackwell Publishing Ltd
- School of Hotel Administration, Camel University. (1975). **The Essentials of Good Table Service.** New York : The Camel Hotel and Restaurant Administration Quarterly.
- Shelly, M. W. (1995). **Responding to Social Change.** Pennsylvania: Downed, Hutchinson Press.
- Steers, Richard M. (1991). **Introduction to Organizational Behavior.** (4th ed.). New York : Harper Collins Publisher.
- Taylor W. Frederick (1911). **Principles of Scientific Manager.** New York :W.W. Newton Co.
- Tsuji, Shizuo. (1991). **Professional Restaurant Service.** New York : John Wiley & Sons, Inc.
- Newstrom, John W. & Davis, Keith. (1989). **Organizational behavior; Industrial sociology.** (8th ed.). New York : McGraw-Hill.
- Wolman, B.B. (1973). **Dictionary of Behavioral Man.** No strand : Rein held Company.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ค

รางวัลที่เทศบาลนครนนทบุรีได้รับระดับชาติ

ภาคผนวก ง

ค่า IOC และ Try Out

ภาคผนวก จ

รายชื่อผู้สัมภาษณ์เชิงลึก

ภาคผนวก ฉ

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย



แบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559

(เก็บข้อมูลจากประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง ปีละ 1 ครั้ง หลังสิ้นสุดปีงบประมาณ : พ.ศ.2559)

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 21 ปี

☐ 2. 21-30 ปี

☐ 3. 31-40 ปี

☐ 4. 41-50 ปี

☐ 5. 51-60 ปี

☐ 6. มากกว่า 60 ปี

3. การศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

☐ 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ 4. ปริญญาตรี

☐ 5. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพหลัก

☐ 1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 2. ลูกจ้าง/เอกชน

☐ 3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

☐ 4. นักเรียน/นักศึกษา

☐ 5. แม่บ้าน/พ่อบ้าน

☐ 6. กำลังหางานทำ

5. ที่อยู่อาศัย

☐ 1. ตำบลสวนใหญ่

☐ 2. ตำบลตลาดขวัญ

☐ 3. ตำบลท่าทราย

☐ 4. ตำบลบางกระสอ

☐ 5. ตำบลบางเขน

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวม
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ		
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
1. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม			
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร			
3. ให้ท่านได้แสดงความคิดเห็น			
4. มีการรายงานผลการดำเนินงาน			
5. เปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน			
6. มีการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด			
7. ผลการดำเนินงานช่วยแก้ปัญหาของชุมชน			
8. ตอบสนองความต้องการของชุมชน			
9. ประโยชน์ที่ชุมชนได้รับ			

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีในแต่ละยุทธศาสตร์

1. ยุทธศาสตร์พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น การศึกษา สาธารณสุข กีฬา สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย และการฝึกและประกอบอาชีพ

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ดีมีสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร					
3. ให้ท่านได้แสดงความคิดเห็น					
4. มีการรายงานผลการดำเนินงาน					
5. เปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน					
6. มีการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด					
7. ช่วยแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชน					
8. ประโยชน์ที่ชุมชนได้รับ					

2. ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน เช่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลต่างๆ การจัดทำแผน การก่อสร้างปรับปรุงและบำรุงรักษาสาธารณูปโภค การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การท่องเที่ยว ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณีของท้องถิ่น

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ดีมีสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร					
3. ให้ท่านได้แสดงความคิดเห็น					
4. มีการรายงานผลการดำเนินงาน					
5. เปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน					
6. มีการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด					
7. ช่วยแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชน					
8. ประโยชน์ที่ชุมชนได้รับ					

3. ยุทธศาสตร์เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น บัตรคิวออนไลน์ คอมพิวเตอร์ เว็บไซต์อีเมลล์ ป้ายโฆษณาไฟวิ่ง

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตอยู่ดีมีสุข	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. เปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม					
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้รับรู้ข้อมูลข่าวสาร					
3. ให้ท่านได้แสดงความคิดเห็น					
4. มีการรายงานผลการดำเนินงาน					
5. เปิดโอกาสให้ตรวจสอบการดำเนินงาน					
6. มีการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนด					
7. ช่วยแก้ปัญหาและตอบสนองความต้องการของชุมชน					
8. ประโยชน์ที่ชุมชนได้รับ					

4. ท่านต้องการให้เทศบาลเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ท่านรับทราบในช่องทางไหนบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน | ☐ 2. เอกสารแจกของเทศบาลนครนนทบุรี |
| ☐ 3. ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง | ☐ 4. หนังสือพิมพ์ |
| ☐ 5. วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี | ☐ 6. เสียงตามสาย/หอกระจายข่าว |
| ☐ 7. เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th | |

5. ท่านคิดว่าในรอบปี 2559 ยังมีปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขโดยเร่งด่วนมีปัญหาดังนี้ (ท่านสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ กรณีเลือกมากกว่า 1 ข้อ ให้ท่านใส่หมายเลขลำดับความสำคัญ)

- | | | | |
|------------------------------|----------------------|----------------------|---------------------|
| (....) จราจร | (....) ขยะมูลฝอย | (....) ยาเสพติด | (....) น้ำเสีย |
| (....) น้ำท่วม | (....) โจรผู้ร้าย | (....) สุนัขจรจัด | (....) ไฟฟ้าสาธารณะ |
| (....) ยุงลาย | (....) มลพิษทางเสียง | (....) มลพิษทางอากาศ | |
| (....) อื่นๆ.(โปรดระบุ)..... | | | |

6. ท่านคิดว่าการที่เทศบาลนครนนท์ กำหนดทิศทางไปสู่ “นครนนท์ 4.0” เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล Thailand 4.0 ในอนาคต ท่านต้องการให้เทศบาลดำเนินการอย่างไรเพื่อสามารถนำไปสู่ประเด็นการพัฒนา ดังต่อไปนี้

ความหมายของ Thailand 4.0

- เมืองที่มีความสะดวก เช่น การจัดบริการสาธารณะ.....

.....

- เมืองที่มีความสะอาด เช่น การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

.....

- เมืองที่มีความสบาย เช่น โครงสร้างพื้นฐาน การคมนาคมขนส่ง เทคโนโลยีสารสนเทศ

.....

- เมืองที่มีความปลอดภัย เช่น มีระบบแจ้งเตือน ระบบสาธารณสุข

.....

7. ท่านมีข้อเสนอแนะและต้องการให้เทศบาลปรับปรุงการบริการในเรื่องใด

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

อาจารย์แนะนำการเก็บแบบสอบถามแก่นิสิต/นักศึกษา



คณะผู้วิจัย อาจารย์ นิสิต/นักศึกษา ลงพื้นที่เก็บแบบสอบถาม





คณะผู้วิจัยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้นำชุมชน ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี



ผู้วิจัยนำเสนอผลงานวิจัยโดยมี นายสมนึก ชนเดชากุล นายกเทศมนตรี เป็นประธาน



รางวัลที่เทศบาลนครนนทบุรีได้รับระดับชาติ



รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี
การบริหารจัดการที่ดีประจำปี พ.ศ. ๒๕๕๕



รางวัลชนะเลิศ สำนักทะเบียนที่มีผลงานดีเด่นประจำปี 2556
ประเภทสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลและเมืองพัทยา
จำนวนราษฎรตั้งแต่ 70,001 คนขึ้นไป ชนะเลิศ 2 ปีติดต่อกัน



รางวัลพระปกเกล้าประจำปี 2557
ด้านการสร้างเสริมเครือข่าย เอกชนและ
ประชาสังคม จากสถาบันพระปกเกล้า



รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดีเด่น
ด้านสตรีและครอบครัว ประจำปี 2556



รางวัลพระปกเกล้าทองคำ ด้านเสริมสร้างเครือข่าย
รัฐ เอกชน และประชาสังคม ประจำปี ๒๕๕๙

ภาคผนวก ง ค่า IOC และ Try out

การวิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของแบบสอบถาม

ค่า IOC จากการตรวจสอบแบบสอบถามของผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน	
ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 1	0.98
ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 2	0.95
ผู้เชี่ยวชาญ คนที่ 3	0.95
IOC	0.96

วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามแบบของครอนบาค

คนที่	ข้อที่									คะแนนรวม	X ²
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	X	
1	5	4	5	5	5	4	3	5	5	41	1681
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	43	1849
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
7	5	4	5	4	5	5	4	5	5	42	1764
8	4	5	5	5	5	5	5	4	5	43	1849
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
11	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	1936
12	4	5	5	4	4	5	5	5	5	42	1764
13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	44	1936
14	5	5	4	4	4	5	4	5	4	40	1600
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
16	4	5	5	5	5	5	5	5	5	44	1936
17	5	5	4	5	5	5	5	4	4	42	1764
18	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	1936
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	44	1936
20	5	5	5	4	5	5	5	5	5	44	1936
21	4	5	4	5	5	5	5	5	5	43	1849
22	5	4	5	4	5	5	5	5	5	43	1849
23	5	4	5	4	5	5	5	5	4	42	1764
24	5	4	5	5	5	5	5	4	5	43	1849
25	5	5	5	4	4	5	5	5	5	43	1849
26	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43	1849
27	4	5	4	5	4	5	4	5	5	41	1681
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
29	5	4	4	5	5	5	5	5	5	43	1849
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	45	2025
ΣX	144	143	142	142	146	149	143	147	147		
(ΣX) ²	20736	20449	20164	20164	21316	22201	20449	21609	21609	α	0.92
(ΣX ²)	696	687	678	678	714	741	689	723	723		
S ²	0.165517	0.185057	0.202299	0.202299	0.11954	0.033333	0.254023	0.093103	0.093103		

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
และมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

- | | |
|--------------------------------------|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมบัติ คชสิทธิ์ | ที่ปรึกษาโครงการ
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์
ในพระบรมราชูปถัมภ์ |
| 2. ดร.อนาสุณี ชูทรัพย์ | ที่ปรึกษาโครงการ
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงตา สราญรัมย์ | ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย |
| 4. รองศาสตราจารย์ วรณี เขาวนัสชุม | ผู้เชี่ยวชาญ นักวิจัย |
| 5. นายปรัชญา ปัตถาวงศ์ | นักวิจัย |
| 6. นางธนภัสสร สวัสดิ์ | ผู้ช่วยนักวิจัย |