



รายงานการวิจัย

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน

ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ร่วมกับ

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ และ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

พ.ศ. 2561



การวิจัย

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน
ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ร่วมกับ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
และ
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
พ.ศ. 2561



บทสรุปผู้บริหาร

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน

ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

ครั้งที่ 1 (ระหว่าง เดือนตุลาคม 2560 – มีนาคม 2561)

ครั้งที่ 2 (ระหว่าง เดือนเมษายน 2561 – ตุลาคม 2561)

การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ได้แบ่งการสำรวจเป็น 6 เดือนแรก (ครั้งที่ 1) และ 6 เดือนหลัง (ครั้งที่ 2) ตามแบบประเมินการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ปี พ.ศ. 2558-2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม และในแต่ละด้านของยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

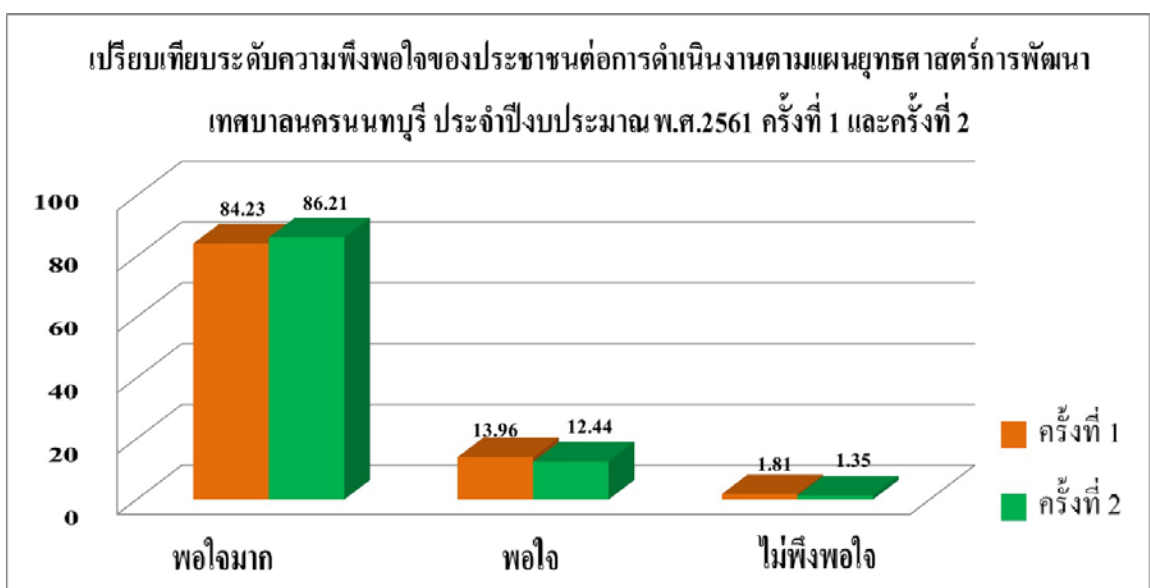
คณะผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถามตามแบบคู่มือการติดตามและประเมินผล การจัดทำและแปลงผลไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวนแบบสอบถาม ทั้งสิ้น 1,250 ฉบับ การแจกแบบสอบถามจำแนกเป็นรายตำบลเพื่อให้ประชาชนได้เป็นตัวแทนของประชากร ทั้ง 5 ตำบล การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดอบรมนักศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ จ.ปทุมธานี และนิสิตมหาวิทยาลัยราชภัฏ ก.น.นทบุรี หลังจากนั้นอาจารย์ นิสิต

(2)

นักศึกษา ลงพื้นที่แจกแบบสอบถาม การวิจัยครั้งนี้เป็นทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเป็นการ
สัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนชุมชน

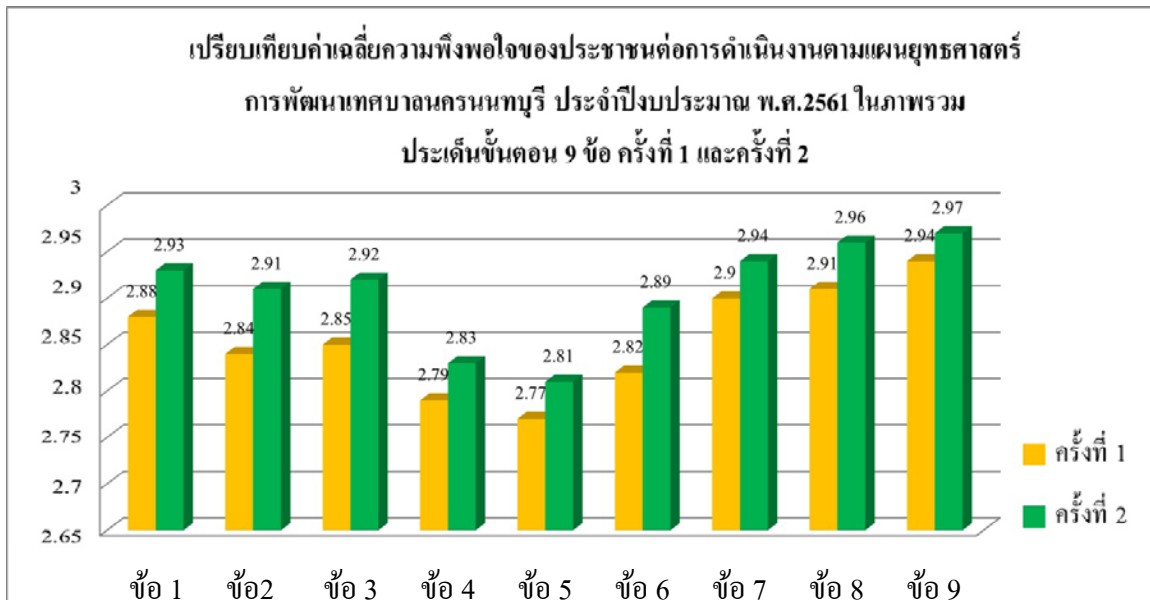
ผลการวิจัย ครั้งที่ 1

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
เทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ ครั้งที่ 1
และครั้งที่ 2



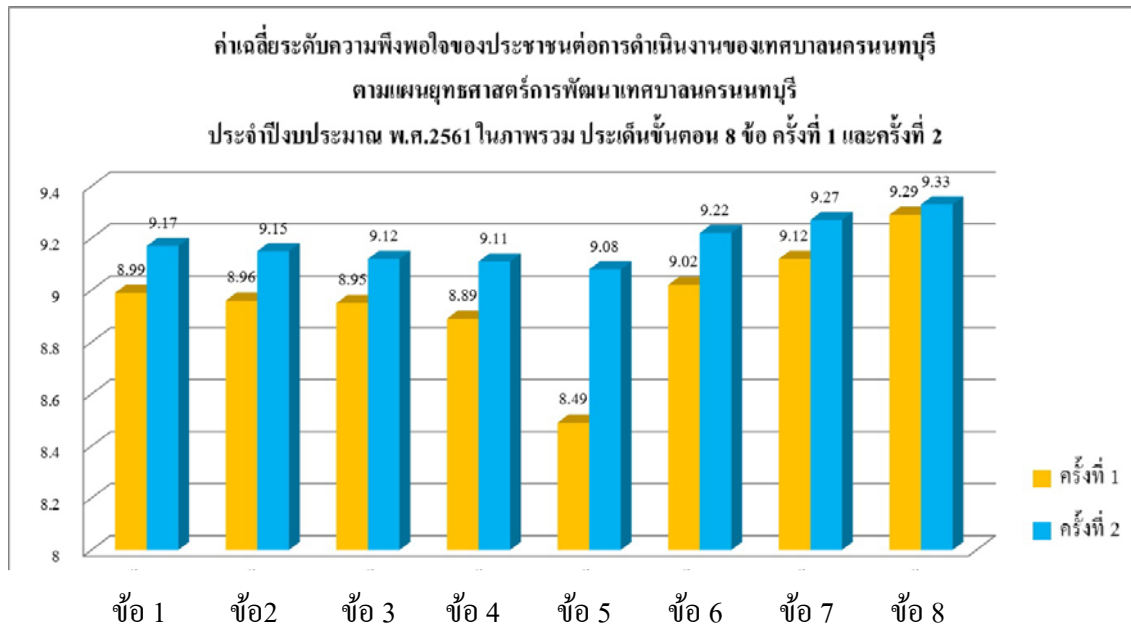
เมื่อรวมความพึงพอใจของประชาชนในกลุ่มระดับความพึงพอใจมาก และระดับความพึง
พอใจ ทั้ง 2 ครั้ง ครั้งที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 98.19 และครั้งที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 98.95 ซึ่งผลการวิเคราะห์
มากกว่า ร้อยละ 50 ตามที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตั้งเกณฑ์ไว้ แสดงว่าประชาชนมีความพึง
พอใจมากต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี และสามารถ
ดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2



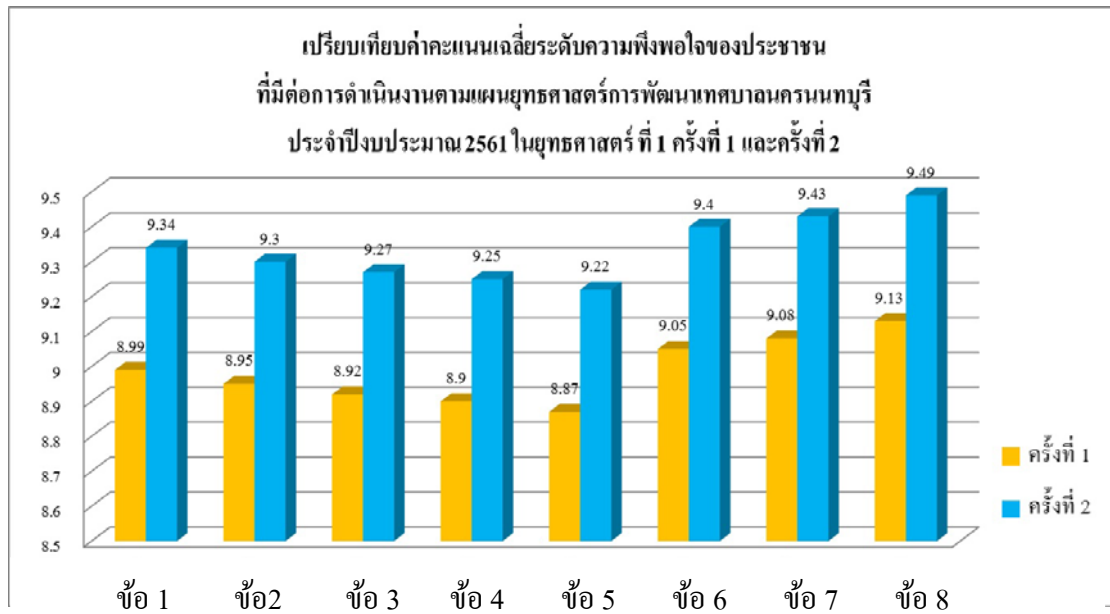
ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 พบว่า อยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ข้อ9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รองลงมาคือ ข้อ8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 8 ข้อ ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2



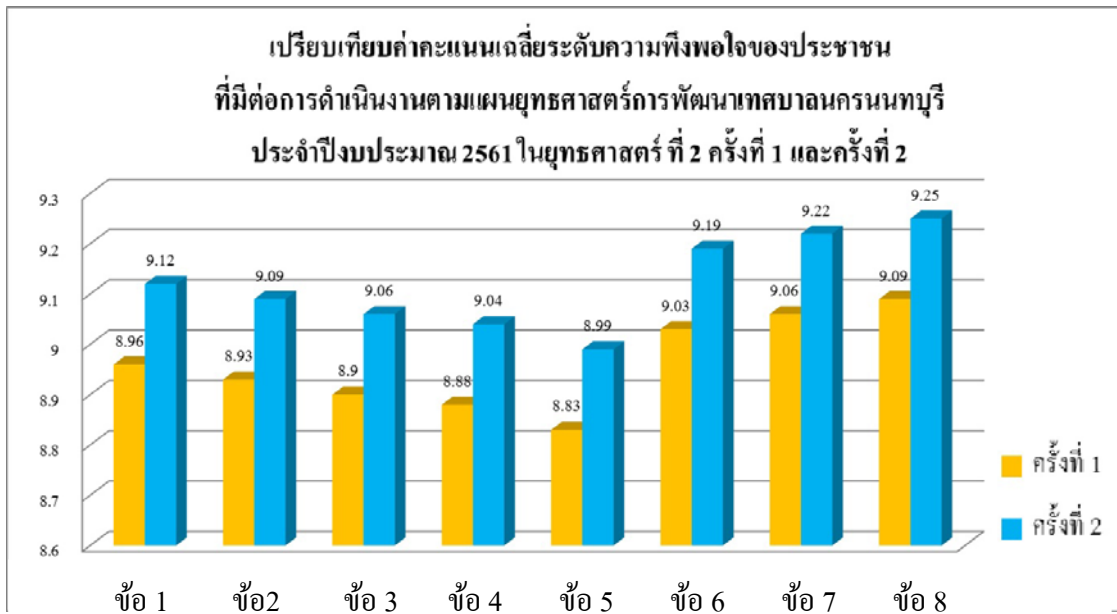
ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ในยุทธศาสตร์ ที่ 1 ครั้งที่ 1 และ ครั้งที่ 2



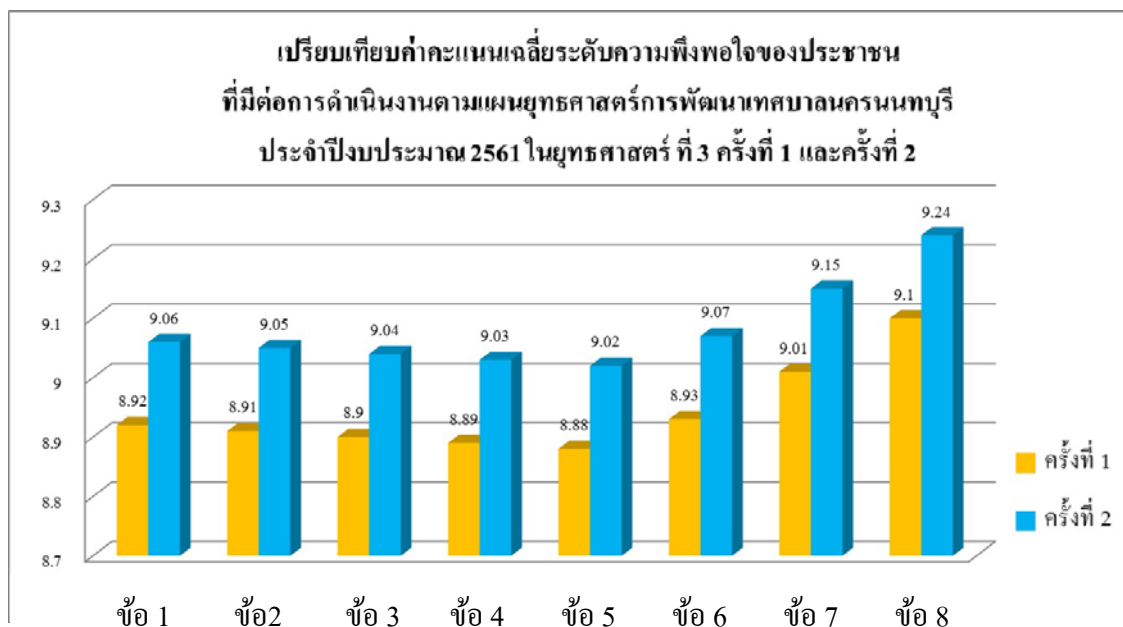
ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ในยุทธศาสตร์ที่ 2 ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2



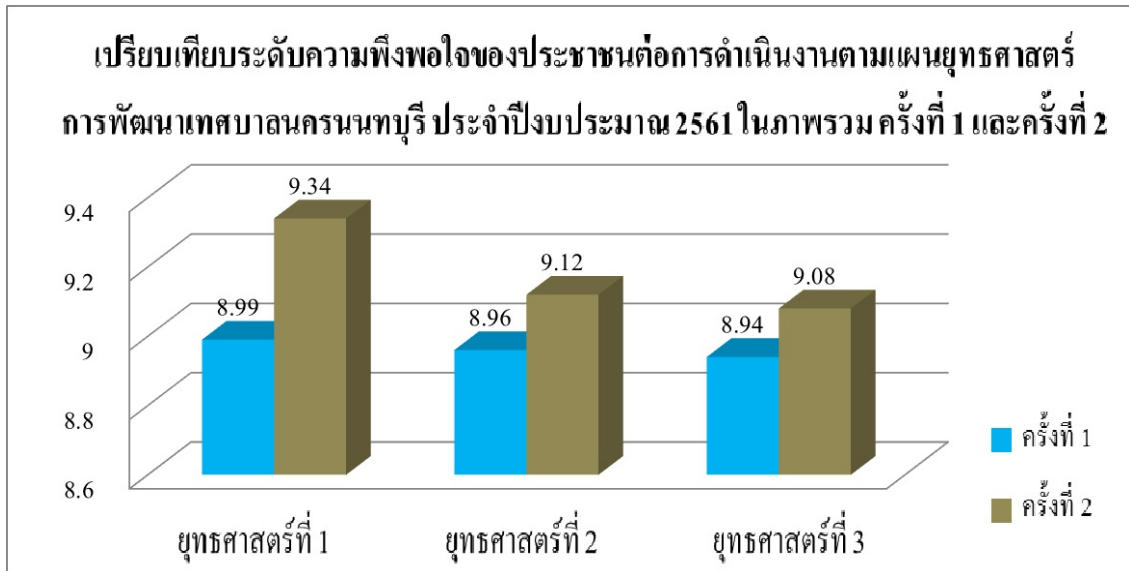
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

เปรียบเทียบค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2



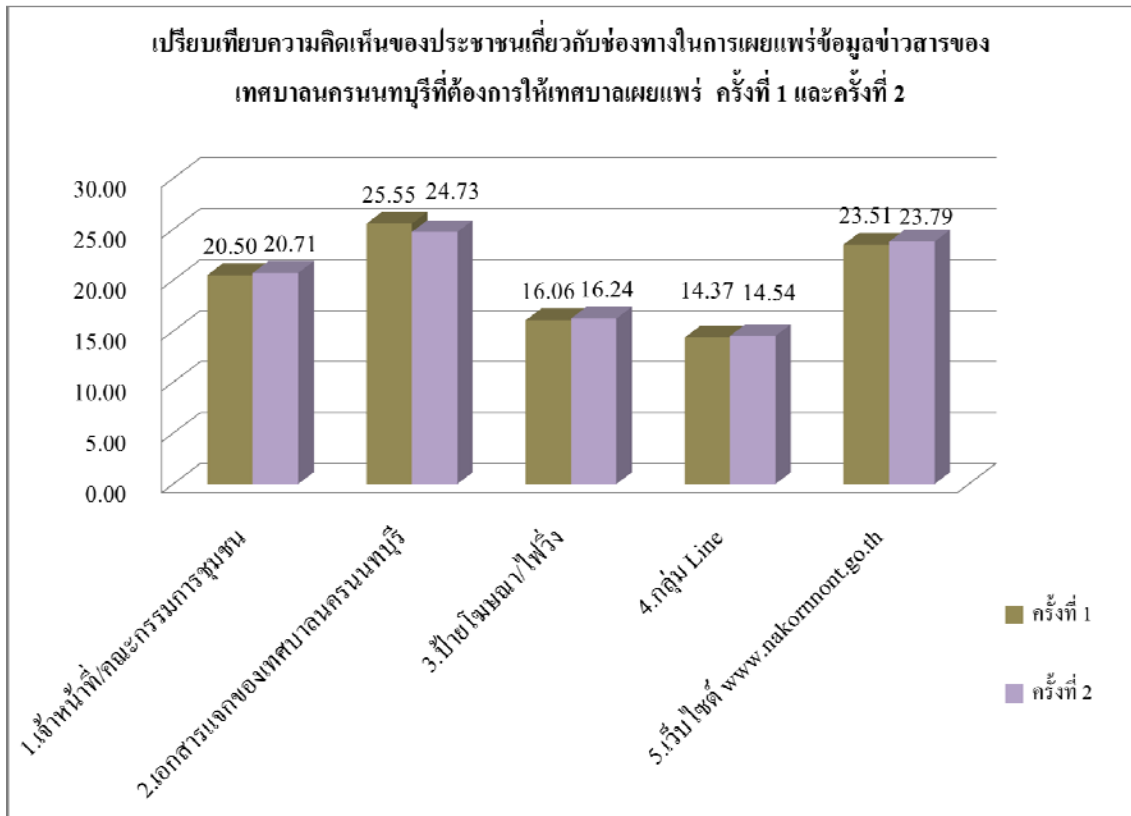
ประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ในภาพรวม ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2



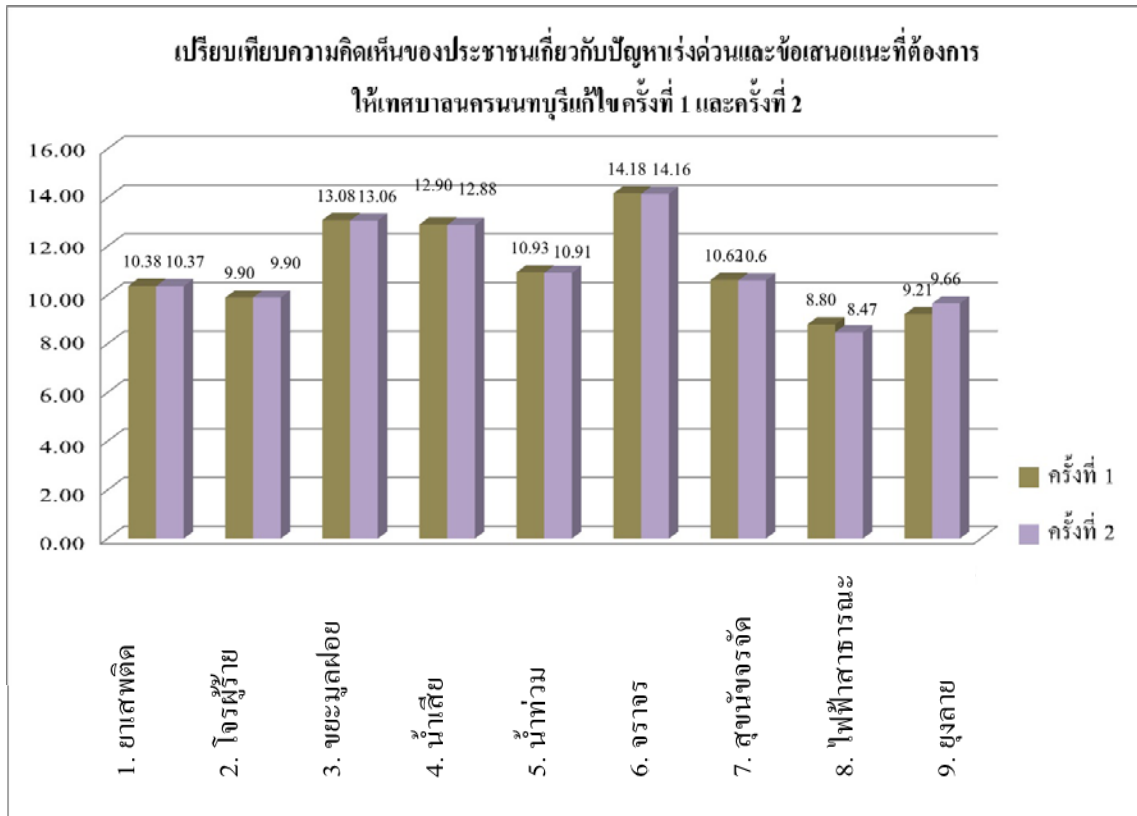
เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์มีความพึงพอใจมากที่สุด ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ เมื่อพิจารณาเป็นรายยุทธศาสตร์จากมากไปหาน้อยพบว่าระดับความพึงพอใจ ของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ในยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี รองลงมา ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน อันดับสาม ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ต้องการให้เทศบาลเผยแพร่ ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2



เปรียบเทียบช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากเทศบาลนครนนทบุรีที่เผยแพร่มากที่สุดคือ เอกสารแจกของเทศบาลนครนนทบุรี รองลงมาคือ เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th อันดับสาม เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน อันดับสี่ ป้ายโฆษณา/ไฟรั้ง และอันดับห้า กลุ่ม Line

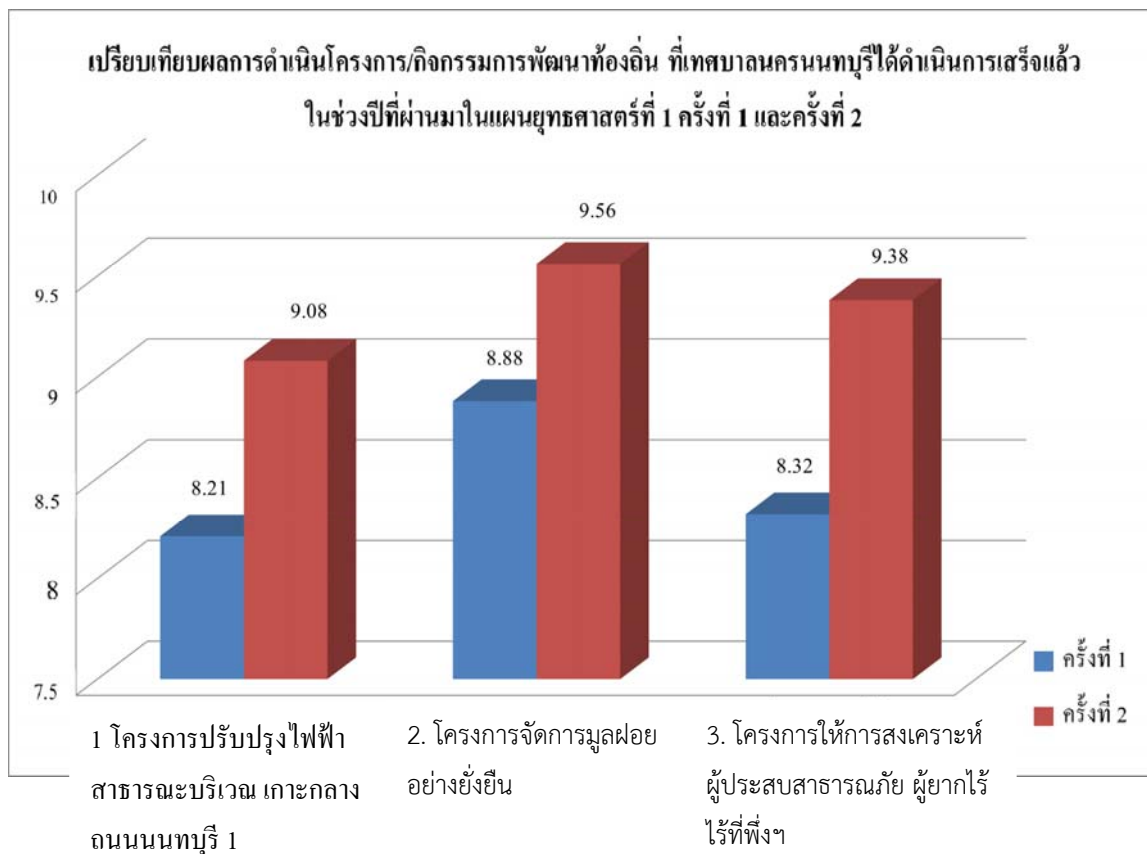
เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีแก้ไข ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2



เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนในเขตเทศบาลนครนทบุรีเกี่ยวกับปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลแก้ไขครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีแก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก ได้แก่ จราจร รองลงมา ได้แก่ ขยะมูลฝอย อันดับสาม น้ำเสีย อันดับสี่ น้ำท่วม อันดับห้า สุนัขจรจัด อันดับหก ยาเสพติด อันดับเจ็ด โจรผู้ร้าย อันดับแปด ยุงลาย และอันดับเก้า ไฟฟ้าสาธารณะ

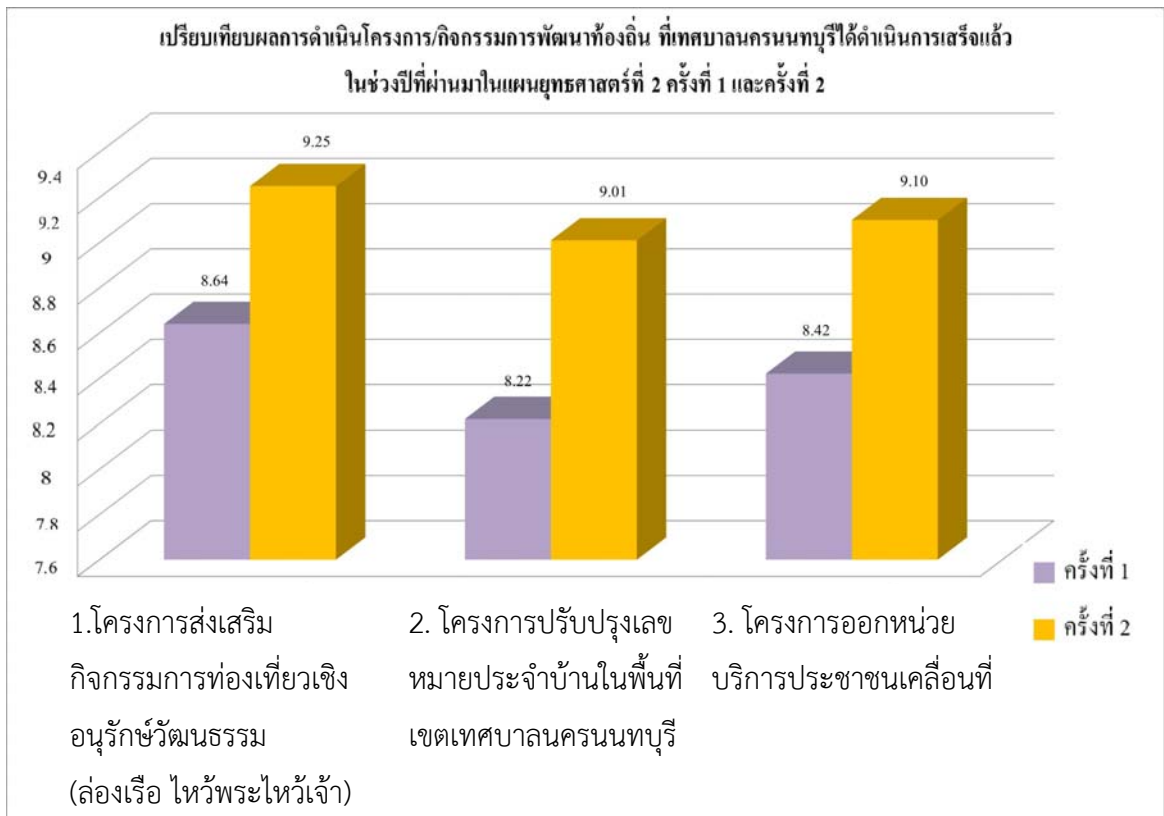
ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ในช่วงปีที่ผ่านมา

เปรียบเทียบผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2



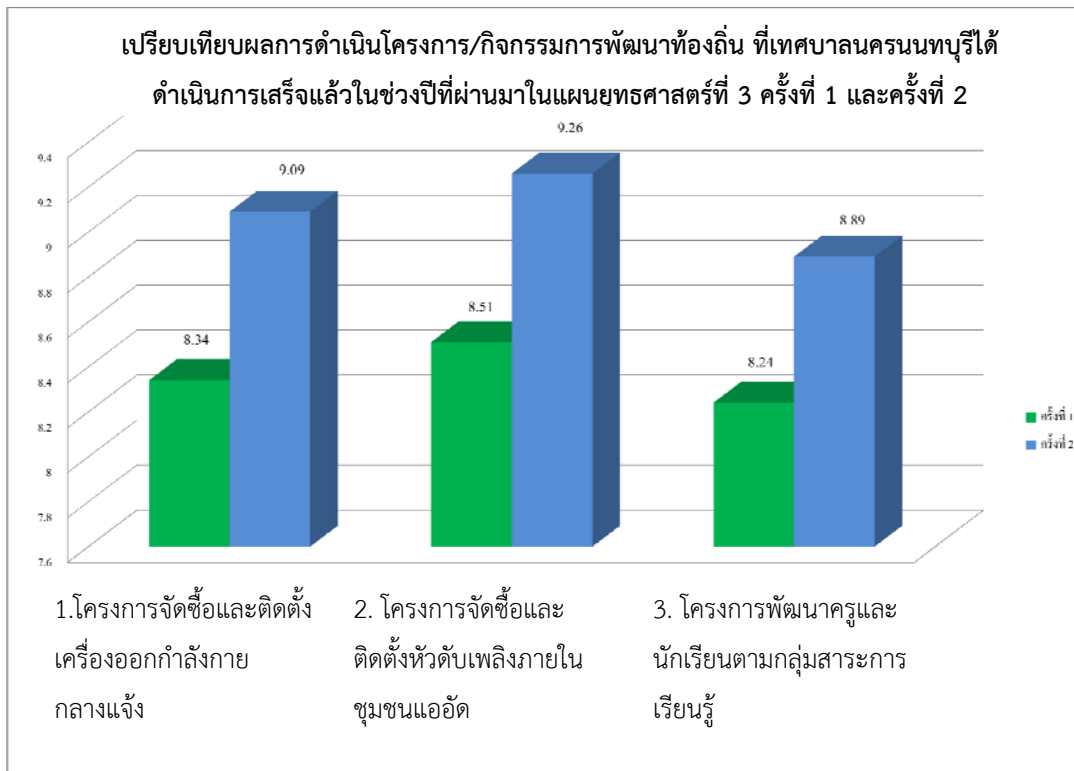
ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. โครงการจัดการมูลฝอยอย่างยั่งยืน รองลงมาคือ ข้อ 3. โครงการให้การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ยากไร้ ไร้ที่พึ่งฯ ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ โครงการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะบริเวณเกาะกลางถนนนนทบุรี 1 ตั้งแต่บริเวณ หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ถึง บริเวณสี่แยกพระนั่งเกล้า และซอยศรีพรสวรรค์ 6 (ซอยวัดลวดหนาม)

เปรียบเทียบผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2



ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1.โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระไหว้เจ้า) รองลงมาคือ ข้อ 3. โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2. โครงการปรับปรุงเลขหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี

เปรียบเทียบผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนทบุรีได้
ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2



ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัวดับเพลิงภายในชุมชนแออัด (ชุมชนวัดโพธิ์ทองล่าง ต.บางเขน/ชุมชนหลังวัดทินกรนิมิต ต.สวนใหญ่) รองลงมาคือ ข้อ 1. โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3. โครงการพัฒนาครูและนักเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ครูและนักเรียนในสังกัดโรงเรียนของเทศบาลนครนทบุรี)

- การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ การดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี 5 ปี ตั้งแต่ปี พ.ศ.2557-2561 ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

ตารางที่ 1 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี 5 ปี ตั้งแต่ปี 2557 – 2561 ในภาพรวมประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

ปี พ.ศ.	ระดับความพึงพอใจของประชาชน		
	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พึงพอใจ
2561 ครั้งที่ 2	86.21	12.44	1.35
2561 ครั้งที่ 1	84.23	13.96	1.81
2560 ครั้งที่ 2	84.99	10.88	4.13
2560 ครั้งที่ 1	83.96	12.50	3.54
2559	59.92	38.94	1.14
2558	59.86	38.95	1.19
2557	55.94	41.78	2.28

จากตารางที่ 1 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี 5 ปี ตั้งแต่ปี 2557 – 2561 ปีที่มีค่าระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ปี พ.ศ. 2561 รองลงมาได้แก่ปี พ.ศ. 2560 และปีที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ปี พ.ศ. 2557

ตารางที่ 2 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ เปรียบเทียบ 5 ปี (ปี พ.ศ.2557-2561) ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

รายละเอียดประเด็นขั้นตอนการดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ						
	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560 ครั้งที่ 1	พ.ศ. 2560 ครั้งที่ 2	พ.ศ. 2561 ครั้งที่ 1	พ.ศ. 2561 ครั้งที่ 2
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	5	5	5	5	5	4	4

2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชน รับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	6	7	7	6	6	6	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดง ความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	7	8	8	4	4	5	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงาน ของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	4	6	6	8	8	8	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชน ตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/ กิจกรรม	9	4	4	9	9	9	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลา กำหนด	8	5	5	7	7	7	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาของ ประชาชนในท้องถิ่น	2*	2*	2*	3*	3*	3*	3*
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน	1*	3*	3*	2*	2*	2*	2*
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจาก การดำเนินโครงการ/กิจกรรม	3*	1*	1*	1*	1*	1*	1*

* หมายถึง การจัดระดับความพอใจเรียงลำดับ 1-3

จากตารางที่ 2 พบว่าการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อเปรียบเทียบ 5 ปี (ปี พ.ศ.2557-2561) ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น รองลงมาได้แก่ ข้อ 1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ข้อ 6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ

และข้อที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

ตารางที่ 3 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ตามยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ (ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ปี พ.ศ. 2557-2561) ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

รายละเอียดประเด็น ขั้นตอนการ ดำเนินงาน	ระดับความพึงพอใจ						
	2557	2558	2559	2560 ครั้งที่ 1	2560 ครั้งที่ 2	2561 ครั้งที่ 1	2561 ครั้งที่ 2
ค่าเฉลี่ย 3 ยุทธศาสตร์	8.32	8.35	8.48	8.95	8.98	8.96	9.18

จากตารางที่ 3 พบว่า การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ตามยุทธศาสตร์ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ (ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ปี พ.ศ. 2557-2561) ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ปีงบประมาณ 2561 รองลงมาได้แก่ปีงบประมาณ 2560 และปีที่มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดได้แก่ปีงบประมาณ 2557 ซึ่งทุกปีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ใน 3 ยุทธศาสตร์ เปรียบเทียบ 5 ปี (ปี พ.ศ.2557 – 2561) ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

ยุทธศาสตร์	เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย						
	พ.ศ. 2557	พ.ศ. 2558	พ.ศ. 2559	พ.ศ. 2560 ครั้งที่ 1	พ.ศ. 2560 ครั้งที่ 2	พ.ศ. 2561 ครั้งที่ 1	พ.ศ. 2561 ครั้งที่ 2
1. ด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	1	1	1	1	1	1	1

2. ด้านการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน	2	2	2	2	2	2	2
3. ด้านการเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3	3	3	3	3	3	3

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ใน 3 ยุทธศาสตร์ เปรียบเทียบ 5 ปี (ปี พ.ศ.2557 – 2561) ที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดได้แก่ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์ที่ 2 และยุทธศาสตร์ที่ 3 เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยเหมือนกัน

ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุง

ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

จากคำถามปลายเปิดมีผู้ตอบแบบสอบถาม ครั้งที่ 1 จำนวน 240 ชุด คิดเป็นร้อยละ 19.20 และ ครั้งที่ 2 จำนวน 190 ชุด คิดเป็นร้อยละ 15.20 สรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์คำถามปลายเปิดถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมของประชาชนที่ต้องการให้ทางเทศบาลนครนนทบุรี ปรับปรุงมากที่สุด 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลท่าทราย ตำบลบางกระสอ และตำบลบางเขน คือ

ครั้งที่ 1

ตำบลสวนใหญ่

ประชาชนพื้นที่ ตำบลสวนใหญ่ อยากให้ดำเนินการเรื่องการจัดการขยะ

ตำบลตลาดขวัญ

ประชาชนพื้นที่ ตำบลตลาดขวัญ อยากให้ทางเทศบาลจัดทำพื้นที่จอดรถสาธารณะ

ตำบลท่าทราย

ประชาชนพื้นที่ ตำบลท่าทราย อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์โครงการของเทศบาล

ตำบลบางกระสอ

ประชาชนพื้นที่ ตำบลบางกระสอ อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องการจราจรหนาแน่น โดยเฉพาะในช่วงเช้าและช่วงเย็น

ตำบลบางเขน

ประชาชนพื้นที่ ตำบลบางเขน อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังช่วงเวลาฝนตกหนัก

ครั้งที่ 2

ตำบลสวนใหญ่

ประชาชนพื้นที่ ตำบลสวนใหญ่ อยากให้ดำเนินการเรื่องการจัดการขยะ มีขยะตกค้างจำนวนมาก และควรเพิ่มรอบรถเก็บขยะ และปัญหารองลงมา คือ ขโมยในเขตชุมชน

ตำบลตลาดขวัญ

ประชาชนพื้นที่ ตำบลตลาดขวัญ อยากให้ทางเทศบาลจัดทำพื้นที่จอดรถสาธารณะ และจุดจอดรถชั่วคราว มีการรुक้าทางสาธารณะ

ตำบลท่าทราย

ประชาชนพื้นที่ ตำบลท่าทราย อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์โครงการของเทศบาล ปัญหาขยะรถเข้าซอยไม่ได้ และควรมีระบบบำบัดน้ำเสียจากคอนโดมิเนียม

ตำบลบางกระสอ

ประชาชนพื้นที่ ตำบลบางกระสอ อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องการจราจรหนาแน่น ช่วงเช้าและช่วงเย็น เนื่องจากมีปริมาณรถสะสมก่อนถึงแยกแครายเป็นจำนวนมาก ปัญหาสุนัขจรจัด

ตำบลบางเขน

ประชาชนพื้นที่ ตำบลบางเขน อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังช่วงเวลาฝนตกหนัก และปัญหาการระบายน้ำ

สรุปภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุง ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

- 1.ปัญหาด้านการจราจร การจราจรหนาแน่นโดยเฉพาะช่วงเช้าและช่วงเย็น
- 2.แก้ไขปัญหาน้ำท่วมที่เกิดจากฝนตก
- 3.แก้ไขปัญหายุงลาย โดยจัดบริการกำจัดยุงลายในพื้นที่

- 4.ต้องการให้เพิ่มจำนวนเที่ยวการจัดเก็บขยะ เพื่อไม่ให้ขยะกองข้างเป็นเวลานาน
- 5.บำบัดน้ำเสียตามคูคลองอย่างสม่ำเสมอ
- 6.เพิ่มกิจกรรมในช่วงวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ เพื่อให้คนที่ทำงานในวันและเวลาราชการได้มีส่วนร่วมกิจกรรมกับเทศบาลนครนนทบุรี

การสัมภาษณ์ ผู้นำชุมชนโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี 2561 ครั้งที่ 1

จากการประชุมกลุ่มผู้นำชุมชน เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2561 ณ ห้องประชุมสำนักงานการคลัง เทศบาลนครนนทบุรี โดยมีตัวแทนตำบลละ 2 ท่าน ทั้งหมด 5 ตำบล รวมเป็น 10 ท่าน ผลของการสัมภาษณ์เชิงลึก ในด้านต่างๆเพื่อเป็นประโยชน์ต่อทางเทศบาลนครนนทบุรี ทำให้ทราบว่า

ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้นำชุมชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากเอกสารแจกของทางเทศบาลในอันดับที่หนึ่ง ในบางครั้งเอกสารมีไม่พอแจก ตามด้วยเว็บไซต์ของทางเทศบาลนครนนทบุรี จะมีส่วนช่วยประชาสัมพันธ์ได้มาก แต่บางครั้งข้อมูลในเว็บไซต์ของทางเทศบาลนครนนทบุรีจะไม่ทันสมัย ส่วนรองมาคือเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการชุมชน ตามด้วยป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง สำหรับเสียงตามสาย ในปัจจุบันมีหลายชุมชนที่เครื่องขยายเสียงเสีย หรือไม่เสียก็ไม่สามารถประกาศได้เนื่องจากในชุมชนมีความคิดเห็นที่แตกต่าง บางคนจะบอกว่าเสียงดัง คนกลุ่มนี้ต้องการความสงบ ส่วนบางคนบอกฟังไม่รู้เรื่อง ผู้นำชุมชนได้เสนอแนะว่า เทศบาลนครนนทบุรีควรจัดทำไวนิลของโครงการติดตามชุมชนที่ทางเทศบาลได้ลงไปดำเนินกิจกรรม โดยเฉพาะกับชุมชนที่เทศบาลได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ถือว่าจะเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ดีให้ชุมชนทราบ

ปัญหาที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลช่วยแก้ไขในอันดับแรก คือ ปัญหาด้านการจราจร เนื่องจากรถติดมาก อันดับที่สองคือปัญหาขยะมูลฝอย น้ำเสีย น้ำท่วมในช่วงเวลาที่ฝนตก และสุนัขจรจัด ซึ่งมีจำนวนมาก ประชาชนมีปัญหาขัดแย้งกัน ระหว่างกลุ่มที่เลี้ยงด้วยความสงสาร กับกลุ่มที่เห็นว่าสุนัขจรจัดเป็นปัญหาเพราะมีผู้ที่ถูกกัด และปัญหาเรื่องโรคพิษสุนัขบ้าที่กำลังระบาดในขณะนี้ จึงต้องการให้ทางเทศบาลนำสุนัขเหล่านี้ไปเลี้ยงรวมกันและจัดสถานที่ พร้อมทำหมันเพื่อไม่ให้แพร่พันธุ์

เมื่อพิจารณาตามยุทธศาสตร์ ที่ 1 ยุทธศาสตร์พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น การศึกษา สาธารณะสุข กีฬา สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย และการฝึกและประกอบอาชีพ

1.ผู้นำชุมชนเสนอเรื่องการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าสาธารณะให้เป็นหลอด LED เพราะมีความสว่างมากกว่า และประหยัดไฟ

2.เรื่องขยะมูลฝอย ควรมีการแยกขยะ ของชุมชนตั้งแต่ ครั้วเรือน เทศบาลนครนนทบุรีควรจัดอบรมประโยชน์ของการแยกขยะ เริ่มจากขยะอาหาร กระดาษ ตลอดจนขยะที่สามารถรีไซเคิลได้ หรือขยะ เป็นพิษ โดยจัดโครงการให้ประชาชนนำขยะพิษมาแลกสิ่งของได้ นอกจากนี้มี ปัญหาที่พบคือรถขยะไม่สามารถเข้ามาเก็บขยะได้เนื่องจากมีรถจอดตามซอยที่มีขนาดเล็ก ส่วนโครงการที่เกี่ยวกับการจ้างคนกวาดขยะตามถนน ซอย มีประโยชน์มาก เพราะทำให้ถนน ซอยต่างๆ มีความสะอาดมากขึ้น โครงการเกี่ยวกับผู้ประสบภัยจากไฟไหม้ อยากให้เทศบาลมีนโยบายช่วยสร้างบ้านเพื่อสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

เมื่อพิจารณาตามยุทธศาสตร์ ที่ 2 ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน เช่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลต่างๆ การจัดทำแผน การก่อสร้างปรับปรุงและบำรุงรักษาสาธารณูปโภค การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณีของท้องถิ่น

1.โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระ ไหว้เจ้า) นับว่าเป็นโครงการที่ดี ควรมีการส่งเสริมจัดโครงการท่องเที่ยวในพื้นที่อื่นๆด้วย เพราะเป็นการกระจายรายได้ถึงแม่ค้าและชุมชน

2.โครงการปรับปรุงเครื่องหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี ถือว่าเป็นโครงการที่ดีทำให้สามารถค้นหามหาบ้านได้ง่าย

3.โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครนนทบุรี นับว่าเป็นสิ่งที่ดี แต่ขอให้มีการเปลี่ยนสถานที่ออกไปบริการบ้าง เพราะจะซ้ำพื้นที่เดิม ทำให้บางชุมชนไม่ได้เข้ามาใช้บริการ

ตามยุทธศาสตร์ ที่ 3 ยุทธศาสตร์เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น บัตรคิวออนไลน์ คอมพิวเตอร์ เว็บไซต์อีเมล ป้ายโฆษณาไฟวิ่ง

1.โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้งเป็นโครงการที่ดีมาก ส่งเสริมการออกกำลังกาย

2.โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัวดับเพลิงในชุมชนแออัด ควรดำเนินการในบริเวณที่มีชุมชนแออัด เช่น ถนนติวานนท์ 14 ติดโรงพยาบาลศรีธัญญา และการติดตั้งถังดับเพลิงตามจุดต่างๆ ในชุมชนแออัด ควรตรวจสอบถึงการหมดอายุของถังดับเพลิง มีข้อเสนอแนะคือควรทำท่อน้ำเปล่า ที่สามารถส่งน้ำได้ทันที เมื่อเกิดเพลิงไหม้ในชุมชนที่รถดับเพลิงไม่สามารถเข้าได้ จะช่วยดับเพลิงได้ที่เรียกว่า “ท่อแห้ง”

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. เรื่องที่ให้ผู้นำชุมชนช่วยทำแผนพัฒนาและนำเสนอเทศบาลนครนนทบุรี ทางชุมชนต้องการทราบว่าโครงการใดได้รับการอนุมัติบ้าง และเพราะอะไรบางโครงการยังไม่ได้รับการอนุมัติ
2. สิ่งที่ประทับใจกับการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีคือ การบริการทำบัตรประชาชนทำได้รวดเร็ว การเปลี่ยนชื่อก็เหมือนกัน เจ้าหน้าที่บริการดีมาก
3. ขอให้ยกพื้นของถนนติวานนท์18ให้สูงขึ้น เพื่อไม่ให้น้ำท่วม
4. การขุดลอกคูคลอง ควรทำสม่ำเสมอ เพื่อให้น้ำในคลองไหลสะดวก

การสัมภาษณ์ ผู้นำชุมชนโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี 2561 ครั้งที่ 2

ผลสรุปการสัมภาษณ์เมื่อวันที่ 11 สิงหาคม 2561 พบว่า

1. เทศบาลนครนนทบุรีมีการติดต่อกับผู้นำชุมชนด้วย LINE ในเทศบาลนครนนทบุรี ทำให้สามารถติดต่อได้เร็ว มี93ชุมชน อยู่ในกลุ่ม LINE 118 คน เพราะมีผู้นำทุกชุมชนและบางชุมชนมี 2 คน
2. คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ดีมาก
3. ผู้นำชุมชนมีโอกาสเข้าร่วมในกิจกรรมของเทศบาลนครนนทบุรี ตั้งแต่การจัดทำแผนชุมชนเพื่อนำเสนอต่อเทศบาลนครนนทบุรี และมีการประกาศว่าแผนใดของชุมชนได้รับงบประมาณ ส่วนบางโครงการที่ยังไม่เร่งด่วน และมีงบประมาณไม่พอก็ต้องรอจัดสรรในปีถัดไป
4. สำหรับการสื่อสารจะได้รับข่าวจากเทศบาลนครนนทบุรี จาก LINE ในอันดับต้นๆ ตามด้วย เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ หนังสือจากเทศบาลนครนนทบุรี และหนังสือพิมพ์

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีช่วยดำเนินการ

ตำบลบางเขน

1. ปัญหาพื้นที่ที่ติดกับกรุงเทพมหานคร เช่นคลองบางซื่อ จะมีการล้างรถและปล่อยน้ำเสียลงคลอง มีผลต่อน้ำในคลองและพื้นที่ของเทศบาลนครนนทบุรี
2. น้ำเน่าเสียเกิดจากหมู่บ้านจัดสรร
3. ปัญหาเรื่องสุนัขจรจัดที่มีจำนวนมาก
4. น้ำท่วม หลังฝนตก
5. การจราจรติดขัด

ตำบลบางกระสอ

1. ในบางชุมชนจะเกิดน้ำท่วมที่มาจากลำคลอง
2. มีขยะมูลฝอย เนื่องจากประชาชนนำขยะมาวางในจุดที่รถเทศบาลจะมาเก็บแต่รถของเทศบาลมาเก็บช้า จึงทำให้เกิดกองขยะ
3. การจราจรในถนนติวานนท์ จะติดตั้งแต่หน้าหมู่บ้าน โดยเฉพาะแยกวัดบัวขวัญ
4. รถขยะของทางเทศบาลนครนนทบุรี ไม่สามารถเข้ามาในซอยเพื่อเก็บขยะได้น่าจะมีรถขยะที่มีขนาดเล็กลงเพื่อเข้าพื้นที่ได้
5. ประชาชนเวศน์ 2 มีปัญหาเรื่องจราจร มลภาวะ

ตำบลตลาดขวัญ

1. การจราจรที่ติดเกิดจากคนรูก้าทางสาธารณะ และมีการจอดรถหรือตั้งโต๊ะบนฟุตบาททำให้เส้นทางเดินรถเหลือน้อยลง
2. ประชาชนนำสิ่งของมาวางบนถนน ทำให้ผิวจราจรลดลง เช่นกระถางต้นไม้
3. มีสุนัขจรจัดจำนวนมาก
4. ซอยเร็วดี มีรถติดมาก ทั้งยังมีแผงลอยขายของ
5. โรงงานทำฉนวนกันความร้อน มักจะปล่อยน้ำสีด่างคลอง

ตำบลสวนใหญ่

1. มีขยะใต้สะพานลอยคนข้าม
2. มีขโมยในชุมชน

ตำบลท่าทราย

1. การระบายน้ำในคลองมีน้อยเพราะมีประตูลอยน้ำ กักน้ำทำให้น้ำเสีย ควรมีการบำบัดน้ำจากคอนโดมิเนียมต่างๆ
2. ปัญหารถขยะ เข้าซอยไม่ได้ การเก็บขยะจึงมีปัญหา
3. ปัญหาเรื่องยาเสพติด

บทสัมภาษณ์ประชาชนที่ใช้โครงการออกหน่วยบริการของประชาชนเคลื่อนที่

จากการสัมภาษณ์ ผู้มารับบริการในโครงการออกหน่วยบริการของประชาชนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครนนทบุรี ที่จัดขึ้นเพื่อบริการประชาชนในชุมชนต่างๆ ของทางเทศบาลนครนนทบุรี โดยมีการบริการด้านต่างๆ เช่นการบริการด้านสุขภาพ การตรวจรักษาเบื้องต้น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคติดต่อ การวางแผนครอบครัว การทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การชำระภาษี การปรึกษาด้านงานทะเบียน การตัดผมสุขภาพบุรุษและสตรี บริการสินค้าราคาถูก ฯลฯ

เนื่องจากมีหน่วยงานหลายหน่วยที่ออกมาบริการในพื้นที่ต่างๆ ซึ่งในบางครั้งจะมีประชาชนมารับบริการน้อย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ดังนี้

1. ขึ้นอยู่กับประชาชน ว่าเป็นกลุ่ม อายุช่วงใด ส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการ จะอยู่ในวัย เกษียณ หรือเด็กเล็ก เช่น การบริการตัดผม ให้กับประชาชน จะมีผู้สูงอายุมาใช้บริการแต่เนื่องจาก เป็นโครงการของคณาจารย์และนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขต นนทบุรี ซึ่งจะมาให้บริการได้ในเวลา 17.00-20.00น. ประชาชนอยากให้มาเร็วกว่านี้

2. ปัจจัยเรื่องพื้นที่ ของหน่วยบริการ ซึ่งประชาชนต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลง สถานที่ ไปยังบริเวณที่ใกล้เคียงบ้าง หรือสถานที่ตั้ง แต่โดยหลักการอาจจะทำได้ยาก เพราะหน่วย บริการของเทศบาลนครนนทบุรีมีหลายหน่วยจึงต้องการใช้พื้นที่ที่กว้างพอสมควรและทางเทศบาล นครนนทบุรีเลือกพื้นที่ และเมื่อทางเทศบาลนครนนทบุรีเลือกพื้นที่แล้ว ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบ ล่วงหน้า

3. ปัจจัยเรื่องกิจกรรมที่ประชาชนจะต้องการติดต่อกับหน่วยงานเคลื่อนที่ ซึ่งถ้า ประชาชนรู้ล่วงหน้าแต่ถ้าประชาชนไม่มีปัญหา ก็ไม่คิดจะเดินทางมาใช้บริการกับหน่วยเคลื่อนที่ของ ทางเทศบาล เช่นไม่ได้ใช้บริการด้านสุขภาพ การตรวจรักษาเบื้องต้น ก็เลยไม่สนใจจะมาติดต่อ หรือ ถ้ามีปัญหาและต้องการติดต่อกับหน่วยงานเทศบาลนครนนทบุรี ก็จะเดินทางมาติดต่อกับหน่วย เคลื่อนที่ของเทศบาลนครนนทบุรี

4. ปัจจัยเรื่องเวลา ของการให้บริการของหน่วยเคลื่อนที่ของเทศบาลนครนนทบุรี ไม่ ตรงกับเวลาว่างของประชาชน การให้บริการของหน่วยเคลื่อนที่ จะมีบางหน่วยเริ่ม 15.00-20.00 น. และบางหน่วยเริ่ม 17.00-20.00 น. ซึ่งถ้าประชาชน เตรียมมาใช้บริการก็จะต้องมาก่อน 20.00 น. แต่ เนื่องจากบางครั้ง รถติดมากประชาชนกลับมาจากทำงานไม่ทัน หรือบางครั้งผู้ที่ไม่สนใจว่ามี กิจกรรมใดบ้าง ยกเว้นผู้ที่อยู่ในบริเวณดังกล่าว

5. การประชาสัมพันธ์ แม้ว่าทางเทศบาลนครนนทบุรี จะมีรถกระจายเสียงบอก ประชาชนล่วงหน้า แต่การรับรู้ก็ยังเป็นกลุ่มน้อย ประกอบกับการออกหน่วยเคลื่อนที่ ต้องดำเนินการ ไปสักระยะ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และบอกต่อกัน หรือเทศบาลนครนนทบุรีควรมีป้ายไวนิล แสดง ตารางเวลา กิจกรรมที่จะบริการ มาติดตามทางแยกของทางให้ชัดเจนเพื่อประชาชนได้รู้ล่วงหน้า

ข้อเสนอแนะ ครั้งที่ 1 และครั้งที่ 2

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจในแผนยุทธศาสตร์ ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี เป็น อันดับแรก แผนยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้น

บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชนชาชน เป็นอันดับที่ 2 และแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และการแก้ไขปัญหา และการตามสนองความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ

2. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีโครงการ ดังนี้ โครงการจัดการมูลฝอยอย่างยั่งยืน โครงการให้การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ยากไร้ ไร้ที่พึ่งฯ และโครงการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะบริเวณ เกาะกลางถนนนนทบุรี 1 ตั้งแต่บริเวณหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ถึง บริเวณสี่แยกพระนั่งเกล้า และซอย ศรีพรสวรรค์ 6 (ซอยลวดหนาม)

3. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีโครงการ ดังนี้ โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระไหว้เจ้า) มากที่สุด รองลงมาโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ และโครงการปรับปรุงเลขหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี

4. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด มีโครงการ ดังนี้ โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัดดับเพลิงภายในชุมชนแออัด (ชุมชนวัดโพธิ์ทองล่าง ต.บางเขน/ชุมชนหลังวัดทินกรนิมิต ต.สวนใหญ่) มากที่สุด รองลงมา โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง และโครงการพัฒนาครูและนักเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ครูและนักเรียนในสังกัดโรงเรียนของเทศบาลนครนนทบุรี)

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการติดตามผลของโครงการที่ได้ดำเนินการแล้วในปีก่อนว่ายังสามารถดำเนินการต่อหรือควรมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไร
2. ควรมีการประเมินขั้นตอนของการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ของแต่ละยุทธศาสตร์อย่างละเอียดในแต่ละตำบล
3. ควรเลือกกรณีศึกษาของโครงการ มาทำการวิเคราะห์ในแต่ละยุทธศาสตร์จะได้แก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของตนได้อย่างถูกต้องและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

4. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเทศบาลนันทบุรีเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
สารบัญ	(25)
สารบัญตาราง	(29)
สารบัญภาพ	(36)
สารบัญแผนภูมิ	(37)
บทที่ 1 บทนำ	
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	5
1.3 กรอบแนวความคิดที่ใช้ในการวิจัย	5
1.4 สมมติฐานการวิจัย	6
1.5 ขอบเขตการวิจัย	7
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	8
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	10
บทที่ 2 แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
2.1.1 ความหมายและแนวคิดของความพึงพอใจ	12
2.1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ	15
2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	16
2.1.4 ขอบข่ายของความพึงพอใจ	17
2.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี	18
2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนนทบุรี	32
2.3.1 ประวัติเทศบาลนครนนทบุรี	32
2.3.2 การขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี	33
2.3.3 การยกฐานะเป็นเทศบาลนครนนทบุรี	33
2.3.4 สภาพทั่วไปเทศบาลนครนนทบุรี	36
2.3.5 โครงสร้างพื้นฐาน	38
2.3.6 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพของเทศบาลนครนนทบุรี	48
2.3.7 โครงสร้างผู้บริหารของเทศบาลนครนนทบุรี	62

สารบัญ (ต่อ)	หน้า
2.3.8 โครงสร้างสมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี	63
2.3.9 โครงสร้างผู้บริหารส่วนเทศบาลนครนนทบุรี	64
2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.4.1 ผลงานวิจัยภายในประเทศ	66
2.4.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ	78
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	82
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	83
3.3 ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ	85
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	86
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล	86
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	87
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ครั้งที่ 1	
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	93
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ของเทศบาลนครนนทบุรีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	98
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในแต่ละยุทธศาสตร์	113
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก	123
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล นครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ของเทศบาล	131
ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะต่อผลการ ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี	132

สารบัญ (ต่อ)	หน้า
ส่วนที่ 7 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนคร นนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมา	134
ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ เทศบาลปรับปรุง	137
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ครั้งที่ 2	
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม	143
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ของเทศบาลนครนนทบุรีประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	148
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในแต่ละยุทธศาสตร์	163
ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก	172
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล นครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ของเทศบาล	181
ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะต่อผลการ ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี	182
ส่วนที่ 7 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนคร นนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมา	183
ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ เทศบาลปรับปรุง	185

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ครั้งที่ 1

5.1 สรุปผลการวิจัย	190
5.2 อภิปรายผล	195
5.3 ข้อเสนอแนะ	197

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ครั้งที่ 2

5.1 สรุปผลการวิจัย	199
5.2 อภิปรายผล	205
5.3 ข้อเสนอแนะ	205

บรรณานุกรม	207
------------	-----

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก	แบบสอบถาม
ภาคผนวก ข	รายชื่อผู้แทนชุมชนที่ได้รับการสัมภาษณ์
ภาคผนวก ค	ภาพกิจกรรม
ภาคผนวก ง	รางวัลที่เทศบาลนครนนทบุรีได้รับระดับชาติ
ภาคผนวก จ	รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนพื้นที่ ครัวเรือน และประชากร ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี	38
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลนครนนทบุรี แยกตามตำบล	83
3.2 ค่าขนาดอิทธิพล 3 ระดับ จำแนกตามประเภทของค่าขนาดอิทธิพล 4 ประเภท ครั้งที่ 1	89
4.1 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ	93
4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	94
4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา	95
4.4 จำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	96
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย	97
4.6 แสดงจำนวนความถี่และค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	98
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ	100
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณพ.ศ.2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ แต่ละตำบล	102
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ ตำบลสวนใหญ่	103
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลตลาดขวัญ	105

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลท่าทราย	107
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางกระสอ	109
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางเขน	111
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	113
4.15	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	115
4.16	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	117

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.17	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน	119
4.18	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	121
4.19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ	123
4.20	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตาม ตัวแปร อายุ	124
4.21	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปรการศึกษา	126
4.22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามการศึกษาต่างกัน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	128
4.23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามการศึกษาต่างกัน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	129

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.24	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร อาชีพหลัก	130
4.25	ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชน ได้รับจากการเผยแพร่ข้อมูลของเทศบาลนครนนทบุรี	131
4.26	ปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อเทศบาลนครนนทบุรีโดย ภาพรวม	132
4.27	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1	134
4.28	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2	135
4.29	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3	136
ครั้งที่ 2		
4.1	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตาม เพศ	143
4.2	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	144
4.3	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม การศึกษา	145
4.4	จำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพหลัก	146
4.5	แสดงจำนวนและร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่ อาศัย	147
4.6	แสดงจำนวนความถี่และร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	148
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อ การดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในภาพรวมขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ	150

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ แต่ละตำบล	152
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ ตำบลสวนใหญ่	153
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลตลาดขวัญ	155
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลท่าทราย	157
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางกระสอ	159
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางเขน	161
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	163
4.15	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	165

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.16	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	167
4.17	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน	168
4.18	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	170
4.19	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ	173
4.20	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตาม ตัวแปร อายุ	174
4.21	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปรการศึกษา	176
4.22	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามการศึกษาต่างกัน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	178

สารบัญตาราง(ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.23	การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามการศึกษาต่างกัน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	178
4.24	การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร อาชีพหลัก	179
4.25	ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ข้อมูลของเทศบาลนครนนทบุรี	181
4.26	ปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อเทศบาลนครนนทบุรีโดยภาพรวม	182
4.27	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1	183
4.28	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2	184
4.29	ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3	184

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัยเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานการจัดทำและแปลง แผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	6
2.1	อาคารสำนักงานเทศบาลหลังเดิมอาคารไม้	33
2.2	อาคารสำนักงานเทศบาล	34
2.3	อาคารสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีหลังใหม่	34
2.4	ตราสัญลักษณ์	35
2.5	แผนที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี	37
2.6	โครงสร้างคณะผู้บริหาร	63
2.7	โครงสร้างสมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี	63
2.8	หัวหน้าส่วนราชการเทศบาลนครนนทบุรี	64

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่ ครั้งที่ 1	หน้า
4.1 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ	93
4.2 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	94
4.3 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	95
4.4 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก	96
4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย	97
4.6 แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนคร นนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	99
4.7 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ	101
4.8 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 แต่ละตำบล	102
4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลสวนใหญ่	104
4.10 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลตลาดขวัญ	106
4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลท่าทราย	108
4.12 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางกระสอ	110
4.13 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ ตำบลบางเขน	112

สารบัญแผนภูมิ(ต่อ)

แผนภูมิที่	หน้า
4.14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	114
4.15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	116
4.16 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	118
4.17 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมร่วมกับประชาชน	120
4.18 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	122

สารบัญแผนภูมิ(ต่อ)

แผนภูมิที่ ครั้งที่ 2		หน้า
4.1	แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ	143
4.2	แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	144
4.3	แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับ การศึกษา	145
4.4	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม อาชีพหลัก	146
4.5	แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย	147
4.6	แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล นครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	149
4.7	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล นครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ขั้นตอนการ ดำเนินงาน 9 ข้อ	151
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล นครนนทบุรีประจำปีงบประมาณ 2561 แต่ละตำบล	152
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล นครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลสวนใหญ่	154
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล นครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลตลาดขวัญ	156
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล นครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลท่าทราย	158
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล นครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางกระสอ	160

สารบัญแผนภูมิ(ต่อ)

แผนภูมิที่		หน้า
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ ตำบลบางเขน	162
4.14	แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	164
4.15	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม	166
4.16	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	168
4.17	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน	170
4.18	แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	172

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การพัฒนากรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นให้มีความพร้อมและความเชี่ยวชาญอย่างมืออาชีพรองรับการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของกรม ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศไทย 20 ปี และยุทธศาสตร์ประเทศไทย 4.0 จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการปฏิรูปและพัฒนาบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใหม่ เพื่อให้ได้มาซึ่งกำลังคนที่มีคุณภาพและปริมาณที่เพียงพอต่อความจำเป็นในการพัฒนาพร้อมทั้งการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตและความสุขในการปฏิบัติราชการแก่บุคลากรในทุกระดับอย่างทั่วถึงและที่สำคัญคือการพัฒนาสมรรถนะสากลแก่บุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับการเติบโตของท้องถิ่นและการแข่งขันของประเทศ

เมื่อประเทศไทยเข้าสู่ยุค “Thailand 4.0” แนวโน้มที่กำลังจะเกิดขึ้นจากการที่การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยต้องปรับตัวให้ทันกระแสโลกด้วยการเตรียมก้าวเข้าสู่ยุค Thailand 4.0 ที่ต้องแข่งขันกันด้วยความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมขณะเดียวกันยังมีอีกหลายปรากฏการณ์ที่จะเกิดขึ้นพร้อมๆ กับการเปลี่ยนผ่านสู่ยุค 4.0 อย่างไม่สามารถหลีกเลี่ยง ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมองการณ์ไกล คาดการณ์ถึงสิ่งที่ไม่คาดฝัน (Expect the Unexpected) ไว้ล่วงหน้า และเตรียมหาหนทางรับมือที่เหมาะสมกับกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดย 10 แนวโน้มสำคัญที่กำลังจะเกิดขึ้น ได้แก่

- ประเทศไทยกำลังจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Ageing Society) อีกไม่นานประเทศไทยจะเข้าสู่สังคม ผู้สูงอายุอย่างเต็มตัว แน่นอนว่าปรากฏการณ์นี้ย่อมส่งผลกระทบต่อกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการสูญเสียบุคลากรโดยเฉพาะบุคลากร Gen BB ที่ถึงเวลาเกษียณอายุ และส่งผลให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องสูญเสียองค์ความรู้ ประสบการณ์ เทคนิค เคล็ดลับต่างๆ ที่สั่งสมในตัวบุคลากรเหล่านั้นไปด้วย ดังนั้นสิ่งที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรต้องเริ่มเคลื่อนไหวแล้วในตอนนี้ คือ การหาหนทางให้เกิดการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคลากรรุ่นเก่าไปสู่บุคลากรรุ่นใหม่ รวมทั้ง อาจต้องทบทวนนิยามของคำว่า “เกษียณอายุ” เสียใหม่ซึ่งอาจยืดเวลาออกไปได้ตามความเหมาะสม ไม่จำเป็นต้องผูกกับตัวเลข “60 ปี” เท่านั้น หรืออาจจะวางแนวทางในการนำผู้สูงอายุที่เกษียณอายุราชการที่ยังมีศักยภาพมาร่วมทำงานรูปแบบของที่ปรึกษาหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ผู้สูงอายุ

ในท้องถิ่นมาร่วมทำงานในโครงการ หรือกิจกรรมพิเศษขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อการขับเคลื่อนสังคมสูงอายุด้านแนวทางการปฏิรูปประเทศ

- Millennials in the Workplace จากเดิมที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งคำถามว่า “จะทำงานอย่างไรกับคน Gen Y ที่เข้ามาในองค์กร” แต่ในไม่ช้าคำถามนี้ จะหมดไปเนื่องจากคน Gen Y หรือ Millennials จะกลายเป็นกลุ่มคนในส่วนใหญ่ในกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สิ่งที่การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรรับผิดชอบต่อตัวเองให้ได้ ก็คือ “จะปรับองค์กรอย่างไรให้เหมาะสมกับคนยุคใหม่” ไม่ใช่คาดหวังให้คนรุ่นใหม่เป็นฝ่ายปรับตัวเข้าหาองค์กรเพียงอย่างเดียว นอกจากนี้จะต้องมีความเข้าใจในตัวบุคลากรและมีความยืดหยุ่นสูงขึ้นด้วย เพราะการใช้วิธีการดูแล/ฝึกอบรมแบบ One Size fits all อาจไม่ได้ผลกับคนรุ่นใหม่อีกต่อไป แต่ต้องมีการออกแบบให้เหมาะสมกับบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละคนด้วย (Tailor-Made)

- รูปแบบของเศรษฐกิจกำลังจะเปลี่ยนไปเมื่อประเทศไทยเข้าสู่ยุค 4.0 รูปแบบเศรษฐกิจจะเปลี่ยนจากอุตสาหกรรมที่เน้นการผลิตปริมาณมากและใช้แรงงานราคาถูกไป สู่การพัฒนาอุตสาหกรรมที่พึ่งพาความรู้ ความคิดสร้างสรรค์ นวัตกรรม และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล ฉะนั้นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีหน้าที่สำคัญในการพัฒนาศักยภาพคน ในความรับผิดชอบให้มีศักยภาพที่สูงขึ้นและหาแนวทางสร้างคนให้เป็น “นักคิด” ที่สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ ให้เกิดขึ้น

- โลกาภิวัตน์ (Globalization) จะเข้มข้นมากขึ้นการเชื่อมโยงของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ที่มีความเข้มข้น ทำให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโอกาสเผชิญการเปลี่ยนแปลง ที่รวดเร็วและคาดไม่ถึง (Rapid and Unpredictable change) ได้มากขึ้น ปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้น ในส่วนหนึ่งส่วนใดของโลก เช่น การออกจากสหภาพยุโรปของประเทศอังกฤษ การเกิดขึ้นของเทคโนโลยีใหม่ๆ หรือการดำเนินธุรกิจของบริษัทข้ามชาติยักษ์ใหญ่ที่มีขนาดเศรษฐกิจใหญ่โตมาก อาจสร้างผลกระทบต่อกกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากมายได้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องรู้ปรากฏการณ์ต่างๆ ในโลก และพร้อมรับทุกการเปลี่ยนแปลง

- การเกิดที่ทำงานแบบใหม่ที่เรียกว่า Digital Workplace คำว่า “Internet of Things” จะสร้าง การเปลี่ยนแปลงให้แก่โลกอย่างมาก ข้อมูลแทบทุกอย่างในอนาคตจะถูกเชื่อมโยงอยู่ในโลกอินเทอร์เน็ต แม้แต่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เตรียมพร้อม ที่ปรับตัวสู่ Thailand Digital Economy ภายในปี 2020 ดังนั้นในอนาคตกรมส่งเสริมการปกครอง

ท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องมีแผนแล้วว่าจะขับเคลื่อนคนให้พร้อมไปกับโลกยุคดิจิทัลอย่างไร จะมีวิธีบริหารการทำงานผ่านระบบออนไลน์อย่างไร และจะบริหารจัดการดิจิทัลคอนเทนต์ในองค์กรให้เกิดประโยชน์ได้อย่างไร

- ทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตจะอยู่ใน Mobile Technology ตัวอย่างสำคัญที่เกิดขึ้น ณ ขณะนี้ เช่น นโยบาย National e-Payment หรือพร้อมเพย์(Prompt pay) ของรัฐบาลต่อไปนับจากนี้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของ การทำธุรกรรมหรือการทำงานอื่นๆ จะสามารถดำเนินการผ่าน Mobile Technology เช่น สมาร์ทโฟน หรืออุปกรณ์อื่นๆ ได้มากขึ้นเรื่อยๆ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานของตัวเอง ทั้งในเรื่องของการบริหารจัดการ การฝึกอบรมบุคลากร ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งอีกไม่นานทั้งหมดอาจต้อง กระทำผ่าน Mobile Technology เช่นเดียวกัน

- วัฒนธรรมการเชื่อมโยงกัน (A Culture of Connectivity) จะเปลี่ยนแปลงไปเป็น วัฒนธรรม การเชื่อมโยงกันของคนในอนาคตจะเป็นการติดต่อที่ทำได้ตลอด ทุกที่ทุกเวลา เป็นปรากฏการณ์ ที่เรียกว่า The Hyper connected และเปลี่ยนจากแนวคิด Work-Life Balance ไปสู่ คำว่า “Weisure Time” (เป็นคำศัพท์ที่เกิดจากการนำตัวอักษร W ในคำว่า Work มารวมเข้ากับคำว่า Leisure ที่แปลว่า เวลาว่าง) ที่ขอบเขตระหว่างโลกส่วนตัวและโลกของงานไม่มีเส้นแบ่งชัดเจน อีกต่อไป คนทำงานอาจใช้โซเชียลมีเดียส่วนตัวในเวลาทำงานและติดต่อเรื่องงานผ่านโปรแกรมแชท เมื่อกลับบ้าน คำว่า Work-Life Balance อาจหายไป ฉะนั้นกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงต้องเตรียมที่จะปรับวิธีในการดูแลโลกทั้งสองด้านของพนักงาน ที่มีรูปแบบต่างไปจากเดิม

- สังคมของการมีส่วนร่วมในอนาคตสังคมจะต้องการการมีส่วนร่วมมากขึ้นเรื่อยๆ แม้แต่การพัฒนา การบริหาร การบริการ การเสริมสร้างธรรมาภิบาลการปกครองท้องถิ่น หรือการบริการสาธารณะใดๆ ก็ตาม หากกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถระดม การมีส่วนร่วมในการออกแบบ แลกเปลี่ยนไอเดีย ก็สามารถทำให้การพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องพร้อมที่จะสร้าง การมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร และสร้างโอกาสให้บุคลากร รวมถึงประชาชน ผู้ทรงคุณวุฒิ เครือข่ายของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็น แลกเปลี่ยนแบ่งปันความรู้และความคิดสร้างสรรค์กันได้ตลอดเวลา

- การเรียนรู้ผ่าน Social จะกลายเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากโลกยุคใหม่จะเปลี่ยนจาก The “e” decade (ยุค e เช่น e-Learning, e-Book, E-commerce ฯลฯ) ไปสู่ The “s” decade หรือยุคของ Social ไม่ว่าจะเป็น Social networking, Social media หรือ Social Learning สิ่งสำคัญใน

การสร้าง การเรียนรู้ของบุคลากรของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่ คือ การเรียนรู้ผ่านสื่อสังคมออนไลน์ที่เขาสามารถเรียนรู้ได้ด้วยตัวเอง หน้าที่หน่วยงานที่บริหาร และพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงต้องเปลี่ยนจาก Trainer หรือ Instructor ไปสู่ Facilitator หรือเป็นผู้ที่คอยอำนวยความสะดวก หาช่องทางในการส่งเสริมให้บุคลากรได้เรียนรู้ด้วยตนเอง

- องค์กรในอนาคตต้องมีความรับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้นในอนาคต องค์กรต่างๆ ทั่วโลกจะไม่สามารถ ดำเนินธุรกิจโดยสนใจผลกำไรเพียงอย่างเดียว แต่มีแนวโน้มต้องปรับตัวไปสู่องค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและให้ความสำคัญกับการพัฒนาอย่างยั่งยืน โลกยุคใหม่กำลังขับเคลื่อนจาก CSR (Corporate Social Responsibility) ไปเป็น CSV(Creating Shared Value) ที่ปลูกฝังจิตสำนึกค่านิยม ในเรื่องความรับผิดชอบต่อสังคม ชีวิต สิ่งแวดล้อมและธรรมชาติ ผนวกรวมเข้าไปเป็นส่วนหนึ่ง ในการท ำภารกิจตั้งแต่ต้นน้ำถึงปลายน้ำ ทุนนิยมในโลกอนาคตจะต้องปรับตัวไปสู่ “ทุนนิยมที่มี จิตสำนึก” ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีส่วนร่วม อย่างมากในการนำพาบุคลากรและองค์กรไปสู่จุดนั้นให้ได้

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา พ.ศ. 2558 - 2562 ของเทศบาลนครนนทบุรี จึงเป็น กระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตของเทศบาลนครนนทบุรี โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการบรรลุและแนวทางในการบรรลุบนพื้นฐานของการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างรอบด้านและเป็นระบบทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหา/ความต้องการของประชาชน แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี เป็นกรอบและทิศทางของเทศบาลนครนนทบุรี ในการดำเนินงานให้เกิดความเป็นเอกภาพและสอดคล้องกัน ภายใต้หลักการบริหารงานโดยยึด ยุทธศาสตร์ อันจะเป็นการเสริมสร้างประสิทธิภาพในการบริหารงานของเทศบาลนครนนทบุรีได้ดียิ่งขึ้น และนำไปสู่การเจริญเติบโตของเมืองอย่างยั่งยืน โดยในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรีนี้ ได้ให้ประชาชนทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม เป็นไปตามเจตนารมณ์ของระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548

เทศบาลนครนนทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่รับผิดชอบและจัดบริการขั้นพื้นฐานเพื่อให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดการและรักษาสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น ให้มีสภาพแวดล้อมเป็นที่น่าอยู่ น่าอาศัย 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.2561 ในภาพรวม

1.2.2 เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในแต่ละยุทธศาสตร์

1.2.3 เพื่อสำรวจช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรี

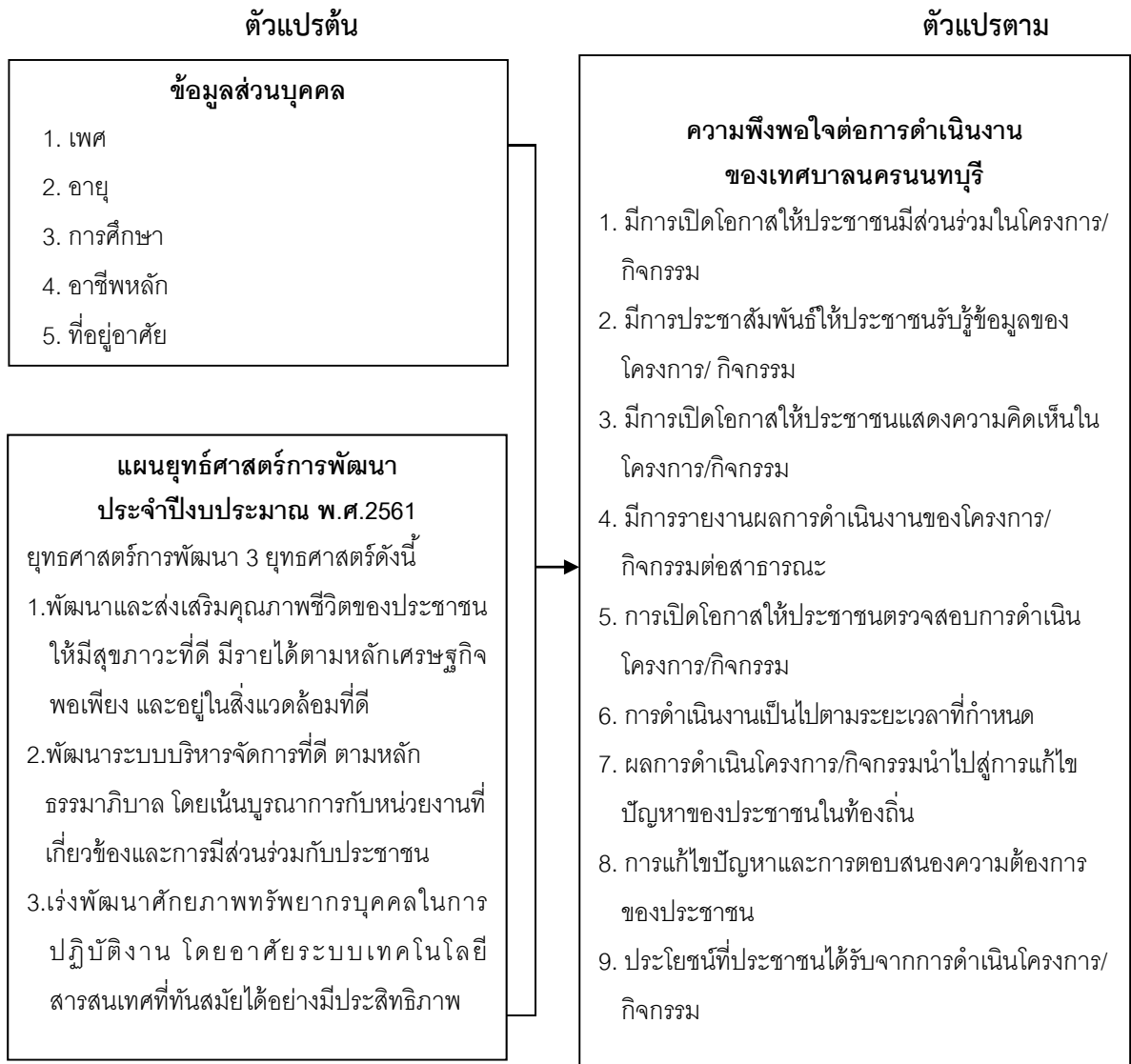
1.2.4 เพื่อสำรวจปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.2.5 เพื่อสำรวจเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินการตามแผนของเทศบาลในเขตพื้นที่ชุมชน

1.2.6 เพื่อสำรวจข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปรับปรุง

1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและทฤษฎี โดยอาศัยเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี พ.ศ. 2558-2562 มีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัยเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงาน การจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

1.4 สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยส่วนบุคคล แตกต่างกันไปมีผลต่อความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์แตกต่างกัน

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 255,315 คน (ณ เดือน กรกฎาคม 2561, สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี)

1.5.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย การแจกแบบสอบถามโดยทางเทศบาลกำหนดให้มีการเก็บข้อมูลจำนวนทั้งหมด 2,500 ชุด โดยแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ครั้ง เพื่อจะได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนนทบุรีในแต่ละรอบ ครั้งแรกเก็บจำนวน 1,250 ชุด (ตุลาคม 2560 – มีนาคม 2561) และการเก็บครั้งที่ 2 จำนวน 1,250 ชุด (เมษายน 2561 – กันยายน 2561)

1.5.2 ขอบเขตเนื้อหาในการวิจัยประกอบด้วย

1.5.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

- 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก และที่อยู่อาศัย
- 2) แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 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 ความรู้สึกที่ดีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ตามขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลนครนนทบุรี ในประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อสาธารณะ การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ ระยะเวลาที่กำหนดการดำเนินงานเป็นไปตามผลการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการหรือกิจกรรม

1.6.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี หมายถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์การพัฒนา จังหวัด อำเภอบางบาล และแผนชุมชน มาปรับใช้ในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2558-2562) โดยเทศบาลนครนนทบุรีในประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ได้แก่

1.6.2.1 ยุทธศาสตร์พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี หมายถึง แนวทางการพัฒนาส่งเสริมโครงการ/กิจกรรม ที่เทศบาลดำเนินงานแนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนเกี่ยวกับการศึกษา ทั้งในและนอกโรงเรียน และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง กีฬา สวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ บริหารจัดการระบบกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล น้ำเสียและมลพิษต่างๆ ควบคุมสุสาน และฌาปนสถานควบคุมการฆ่าสัตว์ บำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การลดภาวะโลกร้อน การป้องกันรักษาความสงบเรียบร้อยในชีวิตและทรัพย์สิน การฝึกและประกอบอาชีพ การลงทุนภาคอุตสาหกรรม ควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การพาณิชย์ และการลงทุน

1.6.2.2 ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน หมายถึง แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนเกี่ยวกับ เครือข่ายขององค์กรภาคประชาชนในรูปแบบต่างๆ การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น การพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการและการบริการ การบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น 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 พิชิตภัย และหอบจดหมายเหตุ 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 โดยนับอายุเต็ม ปฏิทินจนถึงปีที่ตอบแบบสอบถาม 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 สถานที่พักอาศัยของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งอยู่ในเขตการปกครองของเทศบาลนครนนทบุรี ได้แก่ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลท่าทราย ตำบลบางกระสอ และตำบลบางเขน

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในการนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานของผู้บริหารได้อย่างถูกต้อง

1.7.2 สามารถประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ได้อย่างถูกต้องและสามารถนำไปวางแผนในปีต่อไป

1.7.3 ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นตั้งแต่เริ่มการวางแผนดำเนินการตลอดจนติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน

1.7.4 ทำให้ทราบความต้องการ ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขได้ตรงตามความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและช่วยให้เทศบาลนครนนทบุรีทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 2

แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 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. 2558-2562)

2.2.4 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรีสามปี (พ.ศ.2560-2562)

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 ถ้าบุคคลได้รับความตึงเครียด มีผลเกี่ยวเนื่องจากการต้องการด้านพื้นฐานของมนุษย์จะเกิดความไม่พึงพอใจมากขึ้น

นักทฤษฎีและนักศึกษาหลายคนได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ค่อนข้างหลากหลาย แต่มีทิศทางเดียวกันซึ่งสรุปได้ดังนี้

อรรถพร คำคม (2546, หน้า 29) ได้สรุปว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้น ๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ระดับของ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

วฤทธิ์ สารฤทธิคาม (2548, หน้า 32) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจว่า เป็นปฏิกิริยา ด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยแบ่งออกถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบหรือไม่ปฏิกิริยา

ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง (2545, หน้า 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิด หรือทัศนคติอย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับรางวัลอย่างใดอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวังความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้น แต่ถ้ารางวัลต่ำกว่าอินทรีย์ที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 18 อ้างถึงใน ปรากฏ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าเป็นงาน ที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจ ในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วยเพราะความเจริญก้าวหน้าของการบริการเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้ถึงจำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ

สุริยะ วิริยะสวัสดิ์ (2530, หน้า 42 อ้างถึงใน ปราการ กองแก้ว, 2546, หน้า 17) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานของรัฐของเขาว่า ระดับผลที่ได้จากการพบปะสอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่หรือไม่ส่งผลดีและสร้างความภูมิใจเพียงใดและสร้างความภูมิใจเพียงใด

พิทักษ์ ตรุษทิบ (2551, หน้า 5) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทิศทางลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาคือเฉยๆต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งที่มีกระตุ้น

นภารัตน์ เสือจงพรู (2545, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกทางบวกความรู้สึกทางลบและความสุขที่มีความสัมพันธ์กันอย่างซับซ้อน โดยความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

วิมล สิทธิทรายกรู (2551, หน้า 9) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของเราและมีความสัมพันธ์กับโลกทัศน์ที่เกี่ยวกับความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมจะแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกเลว-ดีพอใจ-ไม่พอใจ สนใจ-ไม่สนใจ เป็นต้น

สง่า ภูณรงค์ (2551, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่าความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายหรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

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 ซึ่งเป็นผู้ที่มีความต้องการจะได้รับสิ่งต่างๆ อยู่เสมอ

ชาปฟิน (Chaphin, 1998, p. 256) กล่าวว่า ความพึงพอใจตามคำจำกัดความของพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยา หมายถึง เป็นความรู้สึกในขั้นแรก เมื่อบรรลุถึงจุดมุ่งหมายโดยมีแรงกระตุ้น

แม็คคอร์มิก (McComick, 1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ ต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1994) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของลูกค้า โดยลูกค้าได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับ ความคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

วรูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ทศนคติและ ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่ บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจสิ่งนั้นและ ทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พอใจ นั้นเอง

ริชาร์ด (Richard, 1993) ความพึงพอใจ คือความรู้สึกสมหวังหรือเกินความคาดหวังที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการ

แมคคัลลัช (McCullough, 2003) เห็นว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานที่ให้บริการ (Service Delivery Agency) บริการ(Service) ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานที่ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ (Service Recipient) โดย ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติก็ได้

เวเบอร์ (Weber, 1864, p. 427) ให้ทัศนคติ เกี่ยวกับพฤติกรรมการให้บริการว่า การให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชน มากที่สุดคือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล คือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และไม่มีความชอบพอใจเป็นพิเศษทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์ที่อยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

โบวี, ฮูสตัน และทิล (Bovee, Houston & Thill, 1995, pp. 9-12) บริการ (service) เป็นกิจกรรม ผลประโยชน์หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า บริการจึงเป็นผลิตภัณฑ์ที่ไม่สามารถสัมผัสได้ที่เสนอขายผลประโยชน์ทางการเงิน กฎหมาย การดูแลรักษา การพักผ่อน หรือผลประโยชน์อื่น ๆ แก่ผู้บริโภค

Mullins (1985) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้าน ปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ ตนเองพยายาม จะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อ บรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น

เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้างความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์กรใด ๆ ที่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้นสุดท้ายก็จะถูกคู่แข่งขั้นผ่านไปหรือถูกลูกค้าไม่สนใจโดยไม่มีการกลับมาใช้ซ้ำอีกเลย

Wallerstein (1971) ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Davis and Newstrom (1985) กล่าวถึง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เป็นความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวังของ ผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

Locke (1976) ได้ให้คำจำกัดความว่า “ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกทางอารมณ์ในทางบวกอันเป็นผลมาจากคุณค่าที่ได้รับจากงาน และประสบการณ์ในการทำงานของบุคคลหนึ่ง”

2.1.2 ลักษณะของความพึงพอใจ

ลักษณะความพึงพอใจผู้วิจัยได้ศึกษาจากเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำมาเสนอลักษณะของความพึงพอใจของนักวิชาการต่างๆ ดังนี้

สุรศักดิ์ นาถวิล (2544 : 10) ได้กล่าวว่า ลักษณะความพึงพอใจไว้ ดังนี้

2.1.2.1 ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัวการตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับการตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.2.2 ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์ บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้ใช้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจร ของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับการบริการ คือ ความ

คาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี้อิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้หาสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าวทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrimination) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้ายืนยันเพียงเบาไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจจากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมดข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจที่รู้สึกได้ในขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

2.1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นักทฤษฎีและนักศึกษาหลายคนได้ให้คำนิยามของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งสรุปได้ดังนี้

Stanton, Etzel, and Walker (1976) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า “การบริการ เป็นกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้แต่สามารถพิสูจน์ได้โดยมีวัตถุประสงค์สำคัญในการถ่ายโอน หรือจัดหาสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ”

Perreault and Jeromc (1996) กล่าวไว้ว่า การบริการเป็นการกระทำจากคนหนึ่งไปยังอีก บุคคลหนึ่ง เมื่อไรก็ตามที่คุณให้การบริการแก่ลูกค้า ลูกค้าจะไม่สามารถเก็บรักษาไว้ได้ การบริการ อาจเป็นประสบการณ์ ความทรงจำการใช้บริการหรือการบริโภคการบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพ ไม่สามารถจับต้องได้ เราไม่สามารถถือการบริการเอาไว้และลูกค้าก็ยากที่จะคาดเดาว่า จะได้รับอะไรจากการบริการ ผลลัพธ์หลายอย่างจำเป็นต้องมีการบริการควบคู่กันไปด้วย เช่น การเติมน้ำมันและจ่ายค่าน้ำมันด้วยบัตรเครดิต หรือการบริการส่งพิซซ่าถึงบ้าน เป็นต้น จึงแบ่งลักษณะเฉพาะของการบริการ ดังนี้ 1. การบริการไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) เช่น คุณภาพของพนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น 2. การบริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (Inseparability) เช่น หากลูกค้าไม่พอใจต่อการ ให้บริการของโรงแรม ก. ก็จะรู้สึกไม่ชอบโรงแรม ก. ทั้งโรงแรม หรือหากพอใจต่อโรงแรม ข.ก็จะ พื่อใจทั้งหมด กล่าวคือดีก็ดีทั้งหมด แย่ก็แย่ทั้งหมดนั่นเอง 3. การบริการมีลักษณะความต้องการที่สูญเสียได้ง่าย (Perishability) เช่น โรงแรมมี ห้องพัก100 ห้อง หากคืนหนึ่งแขกเข้าพักเพียง 80 ห้อง จะเหลืออีก 20 ห้อง ซึ่งไม่สามารถเก็บไว้ ขายคืนต่อไปได้ 4. การบริการมีลักษณะแตกต่างกันไปไม่คงที่ (Variability) เนื่องจากความต้องการของ ลูกค้าที่

แตกต่างกันไป เช่น ลูกค้าต้องการผ้าห่มเพิ่ม ลูกค้าต้องการอาหารเพิ่ม เป็นต้น 5. ขวัญและกำลังใจของพนักงาน (Employee morale) เป็นปัจจัยสำคัญมากพนักงาน ต้องมีความอดทน รักการบริการ มีความอดกลั้นสูง เนื่องจากลูกค้ามักคิดว่าเมื่อตนได้จ่ายเงินแล้ว ต้องได้ทุกอย่าง (Employee need to be motivated to serve customer) 6. ความพร้อมของเครื่องมืออุปกรณ์ (Company workload, Workload equipment people) คือถ้าคนไม่เพียงพอ หรือเครื่องมือไม่เพียงพอ จะทำให้ลูกค้าไม่พอใจและ ไม่อยากใช้บริการอีก เช่น ร้านอาหารมีเมนูอาหารน้อยเกินไป ศูนย์ธุรกิจของโรงแรม (Business center) มีเครื่องคอมพิวเตอร์น้อยเกินไป เป็นต้น

Parasuraman et al. (1988) ได้ให้ความหมายของคุณภาพการบริการว่าหมายถึงความแตกต่างระหว่างความคาดหวังของลูกค้าที่มีต่อการบริการและการรับรู้ที่มีต่อการบริการจริงโดยได้สร้างเครื่องมือ ที่เรียกว่า SERVQUAL โดยกำหนดมิติคุณภาพการบริการออกเป็น 5 มิติได้แก่ 1. ด้านการสัมผัสและรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ (Tangibility) 2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) 3. ด้านการตอบสนองความต้องการของลูกค้า (Responsiveness) 4. ด้านความรู้ความสามารถที่จะนำไปสู่ความน่าเชื่อถือและเชื่อถือ (Assurance) 5. ด้านความเอาใจใส่ต่อลูกค้า (Empathy)

กฤษฎ์ อุทัยรัตน์ (2543) กล่าวว่า คุณภาพมีหลายมุมมอง เปรียบอุปมาไม่ได้มีด้านเดียวฉันใดคุณภาพย่อมมีหลายมุมมองฉันนั้น แต่นิยามใดที่ย่อมไม่หนี “ความพึงพอใจของลูกค้า” เป็น ความพึงพอใจที่เรา (ผู้ให้บริการ) ต้องตอบสนองอยู่แล้ว อาจกล่าวได้ว่าบริการสมัยใหม่ คือ ความพึงพอใจของลูกค้า และความรับผิดชอบต่อสังคม ส่วนการจะล่วงรู้ความพึงพอใจของลูกค้า ได้จากผลการสนองความต้องการของลูกค้า

2.1.4 ขอบข่ายของความพึงพอใจ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539, หน้า 22) โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับ ความพึงพอใจ มักนิยมศึกษาในสองมิติคือความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งสามารถขยายความได้ดังนี้ 1. การศึกษาความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานต่อสภาพแวดล้อมภายในของการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทำให้ ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้าการบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานสวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูล 2. การศึกษาความพึงพอใจในการบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมิน ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือชุดของบริการที่กำหนด ซึ่งเป้าหมาย ของการศึกษาทั้งสองด้านนี้เพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจและค้นหาเหตุปัจจัยแห่ง ความพึงพอใจในกลุ่มเป้าหมายต่างกัน

2.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี จะต้องพิจารณานำแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2558-2562), ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ นโยบายของคณะรัฐมนตรีที่แถลงนโยบายต่อรัฐสภา หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์จังหวัดนนทบุรี ยุทธศาสตร์อยู่ดีมีสุขจังหวัด และนโยบายคณะผู้บริหารเทศบาลนครนนทบุรี

มาเป็นแนวทางในการจัดทำแผน โดยการจัดทำกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนนทบุรี ถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งร่วมกันกำหนดกรอบขึ้นมา โดยนำข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นคำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรี และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2558-2562) ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับจังหวัด และยุทธศาสตร์อยู่ดีมีสุขจังหวัด มาพิจารณาประกอบการปรับปรุง/แก้ไข/เพิ่มเติม ยุทธศาสตร์ เพื่อให้กรอบยุทธศาสตร์ฯ สอดคล้องกับ

ทิศทางการพัฒนาของแผนพัฒนาระดับต่างๆ ปัญหาความต้องการของประชาชนและวัฒนธรรมของท้องถิ่นในแต่ละด้านอย่างบูรณาการ

2.2.1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี

วิสัยทัศน์จังหวัดนนทบุรี

“นนทบุรีที่อยู่อาศัยชั้นดีของคนทุกระดับ พร้อมสรรพธุรกิจภาคบริการและภาคการผลิตที่มีคุณภาพปลอดภัยได้มาตรฐาน”

ประเด็นยุทธศาสตร์

พัฒนาให้เป็นเมืองที่อยู่อาศัยชั้นดี มีความปลอดภัย

พัฒนาภาคบริการของรัฐและเอกชนให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน

พัฒนาภาคการผลิตให้มีคุณภาพและได้มาตรฐาน สามารถลดมลภาวะได้อย่างต่อเนื่อง

2.2.2 นโยบายการพัฒนาของคณะผู้บริหารเทศบาลนครนนทบุรี

ผู้บริหารเทศบาลนครนนทบุรี ได้ให้นโยบายในการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาเทศบาลให้ก้าวหน้าสู่ความเป็นเลิศในทุกๆ ด้าน และเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน รวม 5 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1.ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการบริการสาธารณะ

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
 ขัดต่อกฎหมายและอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

2.ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.1 ส่งเสริมการสร้างจิตสำนึกของประชาชน ชุมชน ในการดูแลรักษา
 ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.2 จัดตั้งเครือข่ายชุมชนในการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม

2.3 ส่งเสริมและรณรงค์ให้ประชาชนและผู้ประกอบการ ได้มีส่วนร่วมในการลดปัญหา
 น้ำเสียในเบื้องต้น

2.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหา
 และดูแลรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.5 ปรับปรุงสภาพสิ่งแวดล้อม ให้มีความปลอดภัยจากมลพิษทุกด้าน

2.6 ส่งเสริมให้มีการรณรงค์ เพื่อลด และการประหยัดการใช้พลังงานทุกประเภทอย่างต่อเนื่อง

2.7 ส่งเสริมการพัฒนากระบวนการจัดการมูลฝอยอย่างถูกหลักสุขาภิบาล และเพียงพอ
 ต่อการขยายเมืองในอนาคต

2.8 พัฒนาและปรับปรุงระบบการบำบัดน้ำเสียรวมที่อยู่ให้มีประสิทธิภาพ และจัดให้มี
 ระบบการบำบัดน้ำเสียอย่างพอเพียง

3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ และการเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบเศรษฐกิจ ชุมชน

3.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวกับการลงทุนประกอบ
 ธุรกิจแก่ผู้ประกอบการ

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 เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายทั้งในระบบและนอกระบบ

4.2 ส่งเสริมการป้องกันและนันทนาการในทุกระดับและทุกกลุ่มเป้าหมาย

4.3 เสริมการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด โดยการประชาสัมพันธ์และรณรงค์ต่อต้านยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง

4.4 ส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนและชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการสอดส่องดูแลป้องกันและให้ข้อมูลเกี่ยวกับผู้ค้าและผู้เสพยาเสพติดกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

4.5 สนับสนุนสถาบันครอบครัว ให้เป็นสถาบันหลักในการพัฒนาในทุกๆ ด้าน

4.6 ส่งเสริมการอนุรักษ์วัฒนธรรมและประเพณีอันดีงามของท้องถิ่น การทำนุบำรุงศาสนา

4.7 ส่งเสริมพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข โดยพัฒนาต้นแบบการบริหารจัดการ

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 ในการป้องกันและปราบปรามอาชญากรรม รวมทั้งลดการเกิดอุบัติเหตุ
- 4.17 ส่งเสริมและให้การสนับสนุนการให้ความช่วยเหลือ และแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนในพื้นที่

5. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาประสิทธิภาพการเมือง การบริหารและการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น

- 5.1 ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองมากขึ้น
- 5.2 พัฒนาและปรับปรุงให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ จัดให้มีการบริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดบริการเดียว
- 5.3 ส่งเสริมพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นให้มีความรู้ความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน
- 5.4 ส่งเสริมให้มีระบบบริหารจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ โดยการยึดหลักการมีส่วนร่วมของประชาชน ความโปร่งใส
- 5.5 ปรับปรุงและพัฒนารายได้ของเทศบาล โดยการนำระบบแผนที่ภาษีมาพัฒนาและดำเนินการจัดเก็บรายได้ต่างๆ
- 5.6 ส่งเสริมการพัฒนาการบูรณาการและปฏิรูประบบงานทะเบียนราษฎรให้มีประสิทธิภาพ
- 5.7 ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดเวทีประชาชนในทุกระดับ เพื่อให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมทำ และร่วมรับผิดชอบในกระบวนการของการพัฒนา
- 5.8 ส่งเสริมให้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาล กิจกรรมที่เทศบาลจัดทำขึ้น
- 5.9 พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารให้มีประสิทธิภาพ ถูกต้องและทันสมัย

2.2.3 กรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาลนครนนทบุรี (พ.ศ. 2558-2562)

การจัดทำกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเทศบาลนครนนทบุรีถือเป็นขั้นตอนสำคัญที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกแห่งร่วมกันกำหนดกรอบขึ้นมา โดยนำข้อมูลปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น คำแถลงนโยบายของคณะรัฐมนตรีและแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2558-2562) ประชุมเศรษฐกิจพอเพียง 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 การควบคุมอาคาร ระบบจราจร ขนส่งมวลชน การวิศวกรรมจราจร และบุคลากร ก่อสร้างปรับปรุงบำรุงรักษา ตลาด ท่าเทียบเรือ/ท่าข้าม และที่จอดรถ

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

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

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

2.2.4 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรีสามปี (พ.ศ.2560-2562)

เทศบาลนครนทบุรี ได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2560-2562) โดยได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการพัฒนาเทศบาลนคร ซึ่งเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2548 เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2548 หมวด 3 ข้อ 17(4) แผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2560-2562) เทศบาลนครนทบุรีเป็นเอกสารที่รวบรวมรายละเอียดแผนงาน/โครงการ ในการพัฒนาแต่ละปี โดยยังคงความสอดคล้องต่อเนื่องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาและแผนพัฒนาสามปีฉบับที่แล้วมา แต่ยังคงใช้เป็นกรอบในการจัดทำแผนงาน/โครงการโดยลำดับความสำคัญเริ่มจากยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีความสุขที่ดีมีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน ยุทธศาสตร์เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลากรในการปฏิบัติงานโดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในหลายๆ ด้าน เริ่มเห็นผลชัดเจนในทางปฏิบัติทั้งในด้านการจัดการปัญหาคุณภาพชีวิต ปัญหาการจราจรที่ถือเป็นปัญหาสำคัญในช่วงหลายปีที่ผ่านมา แต่ในขณะเดียวกันการพัฒนาในด้านอื่นๆ อีกหลายด้านก็ได้มีการวางแผนดำเนินงานทั้งในเชิงรุกและเชิงรับอย่างต่อเนื่องและเหมาะสม เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลมีทิศทางสอดคล้องการเจริญเติบโตและเปลี่ยนแปลงของเมืองด้วยหลักการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนของสังคม โดยเฉพาะภาคประชาชนซึ่งเป็นพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นร่วมกัน

ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสามปี

เทศบาลนครนทบุรี ได้นำกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนทบุรี มาปรับใช้ในแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2560-2562) โดยนำยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจแห่งชาติดีฉบับที่ 12 (พ.ศ.2558-2562) ยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับจังหวัด ยุทธศาสตร์อยู่ดีมีสุขจังหวัด ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และนโยบายผู้บริหารเทศบาลนครนทบุรี มาใช้ในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยลำดับความสำคัญของยุทธศาสตร์ 3 ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีความสุขที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

- 1.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการศึกษาทั้งในและนอกโรงเรียน
- 1.2 แนวทางการพัฒนาป้องกัน แก้ไข ฝักระวังปัญหาอาชญาเสพติด
- 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 โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน

- 2.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนเครือข่ายขององค์กรภาคประชาชนในรูปแบบต่างๆ
- 2.2 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.3 แนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการและการบริการ
- 2.4 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น
- 2.5 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนประชาธิปไตยและสิทธิเสรีภาพของประชาชน

2.6 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุน การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และการประสานแผนพัฒนาท้องถิ่น

2.7 แนวทางการพัฒนาก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ

2.8 แนวทางการพัฒนางานผังเมือง การใช้ประโยชน์ที่ดินและการควบคุมอาคาร

2.9 แนวทางการพัฒนาระบบไฟฟ้าและประปา

2.10 แนวทางการพัฒนาระบบจราจร ขนส่งมวลชน การวิศวกรรมจราจรและบุคลากร

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 แนวทางสนับสนุนส่งเสริมให้มีการสนับสนุนพิพิธภัณฑสถานและหอจดหมายเหตุ

2.16 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม ปรับปรุงงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.17 แนวทางการพัฒนาส่งเสริม สนับสนุนการรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ

3. ยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 แนวทางการพัฒนาส่งเสริมเทคโนโลยีที่เหมาะสม

ลักษณะของแผนพัฒนาสามปี

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

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

ดังนั้น เมื่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับแจ้งกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด และ/หรือขอบเขตประเภทโครงการที่เกี่วข้องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือกรณีได้รับแจ้งว่าให้ใช้ฉบับเดิม ให้นำมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนาสามปี ฯ 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 เพื่อแจ้งแนวทางการพัฒนากกรอบยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ขอบเขตประเภทโครงการที่เกี่วข้องขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และรับทราบสภาพปัญหา ความต้องการของประชาชนและข้อมูลการพัฒนาจากหน่วยงานต่างๆ แล้วกำหนดประเด็นการพัฒนา โดยมีข้อมูลประกอบการพิจารณา ดังนี้

1.1 ทบทวนจากแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2560-2562) โดยนำโครงการที่ยังมิได้ดำเนินการในปี 2558 และโครงการที่จะดำเนินการในปี 2559 และ 2560 มาใช้หรืออาจพิจารณา ทบทวนโดยการกำหนดรายละเอียด วัตถุประสงค์ เป้าหมาย งบประมาณหรือจัดลำดับความสำคัญของโครงการใหม่และเพิ่มเติมโครงการสำหรับปี 2561

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

ทั้งนี้ ในการจัดเวทีประชาคมให้ประสานหน่วยงานในพื้นที่เพื่อดำเนินการในคราวเดียวกัน เพื่อบูรณาการข้อมูลและเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน

1.3 พิจารณานำโครงการ/กิจกรรมจากแผนปฏิบัติการต่างๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นมาบรรจุไว้ในแผนพัฒนาสามปี เช่น แผนปฏิบัติการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด แผนปฏิบัติเพื่อการพัฒนาเด็กและเยาวชน เป็นต้น

1.4 พิจารณาจากเกณฑ์ตัวชี้วัดต่างๆ ที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย อาทิ ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) จำนวน 6 หมวด 42 ตัวชี้วัด ผลจากการสำรวจปี 2551 เขตชนบท บรรลุเป้าหมาย 17 ตัวชี้วัด ไม่บรรลุเป้าหมาย 25 ตัวชี้วัด เช่น คราวเรือนมีการป้องกันอุบัติเหตุอย่างถูกวิธี คราวเรือนมีความอบอุ่น คนในคราวเรือนที่ไม่ติดสุรา คราวเรือนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น เป็นต้น ทั้งนี้ แต่ละท้องถิ่นอาจมีตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมายแตกต่างกันไป

1.5 การพัฒนาตามเกณฑ์ตัวชี้วัดเป็นเมืองน่าอยู่ ชุมชนน่าอยู่ใน 5 มิติคือ มิติเมืองปลอดภัย มิติเมืองสะอาด มิติเมืองคุณภาพชีวิต มิติเมืองธรรมาภิบาล และมิติเมืองวัฒนธรรม

1.6 พิจารณาจากอำนาจหน้าที่ตามภารกิจถ่ายโอน

1.6.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน อาทิ การก่อสร้างหรือซ่อมแซมบำรุงรักษาดูแลถนนเพื่ออำนวยความสะดวกและความปลอดภัยให้แก่ประชาชน การตรวจสอบและปรับปรุงคุณภาพน้ำของประปาหมู่บ้านได้รับการถ่ายโอนจากส่วนราชการและก่อสร้างขึ้นเองให้อยู่ในระดับมาตรฐานที่สามารถอุปโภค บริโภคได้อย่างปลอดภัยเพียงพอ โดยกำหนดช่วงเวลาตรวจสอบเป็น

ระยะการจัดหาแหล่งน้ำต่อความต้องการใช้น้ำเพื่อการเกษตร การจัดให้มีไฟฟ้าและความส่องสว่างตามสถานที่สาธารณะ การผังเมือง การควบคุมอาคารและสถานขนส่งที่ถ่ายโอนแล้ว 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 การเปิดโอกาสให้แสดงศักยภาพของตนเองและมีส่วนร่วมในกิจกรรมของท้องถิ่น การส่งเสริมให้มีอาสาสมัคร กิจกรรมกลุ่ม ชมรมและสมาคม เป็นต้น

2.2) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาเด็ก เยาวชน และสตรี

การพัฒนาเด็กและเยาวชน เช่น เด็กเล็กในศูนย์เด็กเล็กและเด็กในโรงเรียนให้ได้รับอาหารเสริม เช่น นมหรืออาหารเสริมอื่นๆ เด็กและเยาวชนมีการรวมกลุ่มเพื่อจัดทำกิจกรรมที่ส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่น ศาสนา การกีฬาและนันทนาการ การให้ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ทั้งในระบบ นอก ระบบและตามอัธยาศัย เป็นต้น

การพัฒนาสตรี เช่น จัดกิจกรรมให้คำแนะนำหญิงมีครรภ์และหลังคลอดในการดูแลสุขภาพของแม่และเด็ก การรู้จักป้องกันตนเองจากการทำงานที่มีลักษณะอันตรายต่อสุขภาพ การส่งเสริมสุขภาพกายและสุขภาพจิตแก่สตรีวัยรุ่น และวัยทอง เป็นต้น

2.3) การสาธารณสุข เช่น เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับโภชนาการที่เป็นปัญหาสำคัญในท้องถิ่น จัดหาวัสดุอุปกรณ์ในการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรค จัดกิจกรรมลดมลภาวะและส่งเสริมอนามัยสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย อาทิ

3.1) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น จัดกิจกรรมฝึกซ้อมตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จัดให้มีอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบูรณะฟื้นฟูสภาพชีวิต ความเป็นอยู่และจิตใจผู้ที่ได้รับความเสียหายจากสาธารณภัย การเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น

3.2) การแก้ไขและป้องกันปัญหายาเสพติด

- การป้องกันยาเสพติด เช่น สร้างความตระหนักถึงภัยยาเสพติดผ่านสื่อต่างๆ สร้างแกนนำเยาวชนต้านยาเสพติดในท้องถิ่น จัดหาพื้นที่สาธารณะให้เยาวชนได้แสดงออกกิจกรรมเชิงบวก จัดกิจกรรมเสริมเชิงสร้างสรรค์ในชุมชน การสร้างชุมชนต้นแบบ (ชุมชนสีขาว) เป็นต้น
- การแก้ไขปัญหายาเสพติด/ผู้ติดยาเสพติด เช่น ค้นหาผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติดในพื้นที่ สร้างความเข้าใจแก่ครอบครัวผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติด การส่งตัวผู้เสพ/ผู้ติดยาเสพติดเข้าสู่สถาน ที่รับ การบำบัดรักษาเพื่อป้องกันมิให้ผู้ผ่านการบำบัดกลับไปเสพซ้ำ เป็นต้น

3.3) การให้ความรู้เกี่ยวกับประชาธิปไตยและการมีส่วนร่วมของประชาชน

4) ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว อาทิต

4.1) จัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว เช่น ปรับปรุงภูมิทัศน์ ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงนิเวศน์ การท่องเที่ยวเชิงการเรียนรู้ธรรมชาติ เป็นต้น

4.2) การพัฒนาอาชีพประชาชนให้มีศักยภาพ ตามแนวทางปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น

5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อาทิต จัดทำฐานข้อมูลเพื่อวางแผนจัดการขยะมูลฝอย การหามาตรการและวิธีการในการจัดเก็บค่าธรรมเนียม เป็นต้น

6) ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น อาทิต การดูแล รักษา อนุรักษ์มรดกทางวัฒนธรรมในท้องถิ่น การส่งเสริมวิถีชีวิต ศาสนาและประเพณีที่ดงามของท้องถิ่น การส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรมและศีลธรรมอันดีงามของครอบครัว เป็นต้น

1.7 การจัดทำกิจกรรมตามหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อลดขั้นตอนการทำงานการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน

1.8 ให้คำนึงถึงหลักการบูรณาการโครงการระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานอื่นๆ กล่าวคือ โครงการที่มีวัตถุประสงค์ร่วมกันและสามารถจัดกิจกรรมสนับสนุนซึ่งกันและกันได้ หรือโครงการลักษณะ/ประเภทเดียวกัน ที่มีสถานที่ตั้งอยู่ในเขตติดต่อกัน หากสามารถจัดทำโครงการพร้อมกัน ซึ่งสามารถประสานรูปแบบหรืองบประมาณให้มีลักษณะสอดคล้องต่อเนื่องกันแล้ว ให้ทำการประสานและบูรณาการโครงการ เพื่อ 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

ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอร่างแผนพัฒนาสามปีต่อสภาท้องถิ่นเพื่อให้ความเห็นชอบ ก่อนแล้วผู้บริหารท้องถิ่นจึงพิจารณาอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนาสามปี กรณีที่องค์การบริหารส่วนตำบลมิได้กำหนดสมัยประชุมสามัญไว้ภายในเดือนมิถุนายน ให้เสนอขอเปิดประชุมวิสามัญเพื่อพิจารณาร่างแผนพัฒนาสามปี และเสนอผู้บริหารท้องถิ่นอนุมัติและประกาศใช้ให้แล้วเสร็จภายในเดือนมิถุนายน (แนวทางการเสนอร่างแผนพัฒนาฯ ต่อสภาท้องถิ่น รายละเอียดตามหนังสือกระทรวงมหาดไทย เรื่อง แนวทางและหลักเกณฑ์การจัดทำและประสานแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ. 2558-2560) ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น)

5. การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล

เมื่อองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประกาศใช้แผนพัฒนาสามปีแล้ว ให้นำไปปฏิบัติ รวมทั้งแจ้งสภาท้องถิ่น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและประกาศให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน ภายใน 15 วัน นับแต่วันประกาศใช้และปิดประกาศไม่น้อยกว่า 30 วัน

การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2560–2562) เพื่อให้ได้ข้อมูลข้อเท็จจริงอันจะนำมาสู่บทสรุปที่ใกล้เคียงกับผลการปฏิบัติงานตามโครงการ/แผนงานที่เป็นจริงมากที่สุดจำเป็นต้องดำเนินงานตามห้วงระยะเวลาดังนี้

1. การติดตาม (Monitoring) จะทำให้ทราบได้ว่าขณะนี้ได้มีการปฏิบัติตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2560–2562) โดยตรวจสอบว่าการดำเนินกิจกรรมบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้หรือไม่ ทั้งนี้การติดตามเป็นการตรวจสอบในระหว่างการดำเนินกิจกรรมตามโครงการนั้นๆ

2. การประเมินผล (Evaluation) การประเมินผลโครงการจำเป็นต้องมีเกณฑ์และตัวชี้วัด เพื่อเป็นเครื่องมือกำหนดกรอบทิศทางในการวิเคราะห์ 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 พันธกิจต่อสังคมความรับผิดชอบต่อสาธารณะ 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 คุณภาพชีวิต ทัศนคติและความเข้าใจ และการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

2.2.5 เกณฑ์ความสอดคล้อง มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ ประเด็น ปัญหาหลัก มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา และความต้องการหรือข้อเรียกร้องของ ประชากร กลุ่มเป้าหมาย

2.2.6 เกณฑ์ความยั่งยืนมีตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความอยู่รอดด้าน เศรษฐกิจสมรรถนะด้านสถาบัน และความเป็นไปได้ในการขยายผล

2.2.7 เกณฑ์ความเป็นธรรม มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ ความเป็น ธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ ความเป็นธรรมระหว่างเพศ และความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น

2.2.8 เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ มีตัวชี้วัดที่สำคัญ 3 ประการ คือ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และผลกระทบด้านสังคม และวัฒนธรรม

การกำหนดระยะเวลาในการติดตามและประเมินผล

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น การกำหนดช่วงเวลาในการ ติดตามและประเมินผล โดยรายงานผลและแสดงความคิดเห็น ซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนา ท้องถิ่น และประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบ โดยทั่วกัน อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี ทั้งนี้ให้ปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่า สามสิบวัน

2.3 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนนทบุรี

2.3.1 ประวัติเทศบาลนครนนทบุรี

เทศบาลนครนนทบุรี ได้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 โดย ครอบคลุมตำบลสวนใหญ่ทั้งตำบล มีพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร (ตามพระราชกฤษฎีกาเบกษา เล่มที่ 53 : 1196) และด้วยความเจริญจากสภาพพื้นที่อันเป็นเมืองปริมณฑล พื้นที่ติดต่อกรุงเทพมหานคร ความเหมาะสมทางด้านผังเมือง เขตเทศบาลพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร มีอาคารบ้านเรือนหนาแน่น เต็มพื้นที่แล้ว ความต้องการในการให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการมีมากขึ้น และความ เหมาะสมด้านการเมืองการปกครอง ด้านเศรษฐกิจ การขยายตัวของชุมชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เทศบาลจึงได้รายงานกระทรวงมหาดไทยขอขยายเขตเทศบาลจากเดิมออกไปอีก 4 ตำบล คือ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ และตำบลท่าทราย ทั้งนี้เพื่อรองรับความเจริญ ของท้องถิ่นต่อไป

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 (ตามพระราชกฤษฎีกาฉบับพิเศษ เล่ม 105 ตอนที่ 119) คือ ตำบลสวนใหญ่ 13 ชุมชน ตำบลตลาดขวัญ 19 ชุมชน ตำบลบางเขน 13 ชุมชน ตำบลบางกระสอ 21 ชุมชน ตำบลท่าทราย 25 ชุมชน และแบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 4 เขต เทศบาลนครนนทบุรี ตั้งอยู่ อาคารเลขที่ 1,3 ซอยรัตนธิเบศร์ 6 ถนนรัตนธิเบศร์ หมู่ 8 ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี บริเวณเดียวกับศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 38.9 ตารางกิโลเมตร

2.3.3 การยกฐานะเป็นเทศบาลนครนนทบุรี

ต่อมาเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะเทศบาลเมืองนนทบุรีขึ้นเป็นเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2538 เป็นต้นไป (ตามพระราชกฤษฎีกาฉบับพิเศษ เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก วันที่ 24 กันยายน 2538)



ภาพที่ 21 อาคารสำนักงานเทศบาลหลังเดิมอาคารไม้

อาคารสำนักงานเทศบาลแต่เดิมเป็นอาคารไม้ อยู่ร่วมกับศาลากลางจังหวัดนนทบุรีหลังเก่า (ทำน่านนทบุรี) 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 อาคารสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีหลังใหม่

แต่เนื่องจากอาคารเดิมเริ่มคับแคบเพราะเทศบาลมีประชาชนมาติดต่องานจำนวนมาก ทางเทศบาลนครนนทบุรี จึงดำเนินการสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีหลังใหม่ 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 แต่ยังได้แสดงว่าเทศบาลนครนทบุรีมีการปกครองระบอบประชาธิปไตย

วิสัยทัศน์เทศบาลนครนทบุรี

“นครนนท์เมืองน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีบริการที่เป็นเลิศ และบริหารจัดการที่ดี”

คำขวัญเทศบาลนครนทบุรี

“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 24.0 และ 32.7 องศาเซลเซียส ตามลำดับ อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีเท่ากับ 27.9 องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนตลอดปี 12,442 มิลลิเมตร



ภาพที่ 2.5 แผนที่เขตเทศบาลนครนพนบุรี

เขตการปกครอง

เทศบาลนครนพนบุรี เป็นเทศบาลชั้น 1 ก. มีพื้นที่ในเขตเทศบาลรวม 38.90 ตารางกิโลเมตร มีประชากร จำนวน 255,315 คน พื้นที่เขตเทศบาล ประกอบด้วย 5 ตำบล คือ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ และตำบลท่าทราย แยกเป็นพื้นที่ประชากรและจำนวนบ้าน ในเขตเทศบาลนครนพนบุรี ดังนี้ (ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม 2561)

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	20,576	15,714	36,290
ตลาดขวัญ	8.20	25,659	22,025	26,742	48,767
บางเขน	9.00	24,540	19,261	23,076	42,337
บางกระสอ	11.20	31,180	25,587	30,545	56,132
ท่าทราย	8.00	30,638	33,109	38,680	72,789
รวม	38.90	125,627	120,779	134,788	255,315

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี (ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2561)

2.3.5 โครงสร้างพื้นฐาน

การคมนาคม

การคมนาคมขนส่งที่สำคัญ 2 ทาง คือ ทางบก และทางน้ำ ดังนี้

2.2.5.1. ทางบก มีเส้นทางหลักที่สำคัญหลายเส้นทางผ่านเชื่อมต่อในกรุงเทพมหานคร คือ

ถนนสายหลัก ได้แก่

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

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

3. ถนนงามวงศ์วาน (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 302) มีระยะทางเริ่มตั้งแต่ สี่แยกแคราย ตำบลบางกระสอ ผ่านตำบลบางเขน สี่แยกพงษ์เพชร เข้าสู่เขตหลักสี่และเขตจตุจักร

(กรุงเทพฯ) ผ่านสี่แยกบางเขนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ไปสิ้นสุดที่สี่แยกเกษตร มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 56 ซอย

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

5. ถนนพิบูลสงคราม (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 306) มีระยะทางเริ่มตั้งแต่ สี่แยกศรีพรสวรรค์ตัดผ่านตำบลสวนใหญ่ วัดเขมาภิรตาราม เข้าสู่เขตบางซื่อ ผ่านมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนครเหนือ สิ้นสุดที่สามแยกพิบูลสงคราม (ถนนประชากรราษฎร์สาย 1 – ถนนวงษ์จันทร์) มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 26 ซอย

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

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

8. ถนนสนามบินน้ำ (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3110) เชื่อมระหว่างสี่แยกสะพานพระนั่งเกล้ากับสามแยกสนามบินน้ำ (ถนนติวานนท์)

9. ถนนประชาชื่น เชื่อมระหว่างสามแยกประชาชื่น (เขตบางซื่อ) เลียบคลองประปาทางทิศเหนือ ผ่านสี่แยกประชานุกูล เข้าสู่อำเภอเมืองนนทบุรีที่ตำบลบางเขต 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 ตัดผ่านถนน ประชาราษฎร์ที่ตำบลตลาดขวัญ อ้อมตัวจังหวัดนนทบุรีเก่า ไปสิ้นสุด ถนนนนทบุรี 1

12.ถนนเลี้ยวเมืองนนทบุรี – ถนนสนามบินน้ำ มีระยะทางเริ่มตั้งแต่ถนนเลี้ยวเมือง นนทบุรี ใกล้ตลาด อ.ต.ก.3 เก่า ตัดผ่านถนนรัตนวิเบศร์ที่ตำบลบางกระสอ ไปสิ้นสุดที่ถนน สนามบินน้ำ ตำบลท่าทราย

ถนนสายรอง ได้แก่ ถนนสามัคคีมีซอยย่อยทั้งสิ้น 97 ซอย ถนนทานสัมฤทธิ์ มีซอย ย่อยทั้งสิ้น 43 ซอย ถนนเรวดี มีซอยย่อยทั้งสิ้น 73 ซอย ถนนวัดบัวขวัญ และถนนประจักษ์ 3 มีซอยย่อยทั้งสิ้น จำนวน 39 ซอย

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

2.2.5.2. ทางน้ำ ปัจจุบันการคมนาคมขนส่งทางน้ำได้ลดความสำคัญลง เนื่องจาก ความสะดวก ในการคมนาคมขนส่งทางบกมีมากขึ้น แต่เส้นทางคมนาคมทางน้ำสำคัญคือ แม่น้ำ เจ้าพระยา ซึ่งช่วยแบ่งเบาการจราจรบนถนนสายหลักได้เป็นอย่างมากในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนเช้าและ เย็น โดยมีบริษัทเรือด่วนเจ้าพระยาจำกัด ให้บริการแก่ประชาชนที่เดินทางระหว่างจังหวัดนนทบุรี และกรุงเทพมหานคร

การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี มีสำนักงานไฟฟ้าที่ให้บริการจำนวน 1 แห่งคือ การไฟฟ้า นครหลวง เขตนนทบุรี

การประปา

ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี มีสำนักประปาที่ให้บริการจำนวน 1 แห่งคือ สำนักงานประปา สาขานนนทบุรี

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. หนังสือพิมพ์เสรีนนท์ | 4. หนังสือพิมพ์ไทยนนท์ |
| 5. หนังสือพิมพ์รวมข่าว | 6. หนังสือพิมพ์เดอะนิวส์ |
| 7. หนังสือพิมพ์ข่าวนนท์ | 8. หนังสือพิมพ์ฐานข่าว |

การจราจร

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

การใช้ที่ดิน

นนทบุรีเป็นเมืองปริมณฑล ซึ่งจังหวัดนนทบุรีได้กำหนดวิสัยทัศน์ให้เป็นแหล่งที่อยู่อาศัยที่สำคัญ ทั้งนี้เพราะความเจริญของกรุงเทพมหานครกระจายสู่จังหวัดนนทบุรีทำให้พื้นที่ของเทศบาลนครนนทบุรีเปลี่ยนแปลงจากพื้นที่การเกษตรมาเป็น พื้นที่เพื่อการอยู่อาศัย พาณิชยกรรมและอุตสาหกรรม ซึ่งเป็นการรองรับการขยายตัวของชุมชนจากกรุงเทพมหานครออกมารอบนอกในอนาคต

สวนสาธารณะ

เทศบาลนครนนทบุรี มีสวนสาธารณะ ทั้งสิ้น 15 แห่ง ได้แก่

1. สวนเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา
2. สวนเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา
3. อุทยานมกุฏมรณราชานุสรณ์และลานพระบรมรูปทรงม้ารัชกาลที่ 5
4. สวนสาธารณะริมคลองประปา และชายก้นเขื่อนขั้วการะเวกริมคลองส่วย

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 และการซ่อมเครื่องยนต์เครื่องจักร ของใช้ครัวเรือน ธุรกิจโรงแรม ร้านอาหาร ธุรกิจทางการเงิน

2. การเกษตรกรรม เนื่องจากเทศบาลนครนนทบุรีส่วนใหญ่เป็นพื้นที่เมือง ด้านการเกษตรจะมีอยู่บ้างเพียงเล็กน้อย 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

วัดเขมาภิตาราม เป็นอารามหลวงชนิดรวีหาร มีพระบรมสารีริกธาตุของพระพุทธเจ้าบรรจุอยู่ในพระมหาเจดีย์ พระอุโบสถสวยงาม ฝีมือช่างสมัยรัชกาลที่ 4 มีพระที่นั่งมณเฑียร ซึ่งรัชกาลที่ 5 โปรดเกล้าฯ ให้รื้อจากพระบรมมหาราชวังมาสร้างไว้ในวัดนี้ วัดนี้สร้างขึ้นในสมัยกรุงศรีอยุธยา ปฏิสังขรณ์ในสมัยรัชกาลที่ 2 และ 4 ตั้งอยู่ริมถนนพิบูลสงคราม ตำบลสวนใหญ่ อำเภอเมืองนนทบุรี ด้านหน้าของวัดจคริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา ส่วนด้านหลังติดถนนพิบูลสงคราม พื้นที่วัดมีประมาณ 26 ไร่เศษ

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

อุทยานมกุฏมยสรณัฐ 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 และตำบลลาดขวาง ซึ่งประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย จะมีอาชีพเกษตรกรรมบ้างเพียงเล็กน้อยเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากสังคมได้เปลี่ยนเป็นสังคมเมืองมากขึ้น

ด้านการศึกษา

จังหวัดนนทบุรี มีสถานศึกษาตั้งแต่อนุบาลถึงระดับอุดมศึกษา โดยหน่วยงานด้านการศึกษาสังกัดกรมต่างๆ ของกระทรวงศึกษาธิการรับผิดชอบดำเนินการด้านการศึกษาแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไปแยกตามสังกัดได้ 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

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1 ระดับมัธยมศึกษา (เฉพาะในเขตเทศบาลนครนนทบุรี) มีจำนวน 8 แห่ง- สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1 ระดับประถมศึกษา (เฉพาะในเขตเทศบาลนครนนทบุรี) มีจำนวน 14 แห่ง

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1 การศึกษาเอกชน (เฉพาะในเขตเทศบาลนครนนทบุรี) มีจำนวน 27 แห่ง

สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษานนทบุรี เขต 1 ระดับอาชีวศึกษา (เฉพาะในเขตเทศบาลนครนนทบุรี) มีจำนวน 5 แห่ง

สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เฉพาะในเขตเทศบาลนครนนทบุรี) มีจำนวน 6 แห่ง
(สังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง และสังกัดเทศบาลนครนนทบุรี 5 แห่ง)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล สุวรรณภูมิวิทยาเขตนนทบุรี

ด้านการศาสนาและวัฒนธรรม

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 94 นับถือศาสนาพุทธ และนับถือศาสนาอื่นๆ ประมาณร้อยละ 6 ได้แก่ ศาสนาคริสต์ อิสลาม เป็นต้น

ด้านสาธารณสุข

ปัจจุบันเทศบาลนครนนทบุรี มีศูนย์บริการสาธารณสุข 5 แห่ง ได้แก่

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

โดยมุ่งเน้นในเรื่องการควบคุมโรคติดต่อ การรักษาพยาบาล การรักษาความสะอาดและส่งเสริมสุขภาพอนามัย นอกจากนี้ยังมีโรงพยาบาลที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี อีกจำนวน 5 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า โรงพยาบาลบาราศณราดูลุ โรงพยาบาลโรคทรวงอก โรงพยาบาลศรีธัญญา โรงพยาบาลนนทเวช และสถานบริการสาธารณสุขภาคเอกชนที่มีประสิทธิภาพในการให้บริการทางการแพทย์ให้บริการแก่ประชาชนอีกด้วย

ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

เทศบาลนครนนทบุรี เป็นเมืองที่อยู่อาศัยจึงมีประชาชนจำนวนมากเข้ามาอาศัยอยู่ในพื้นที่มีทั้งประชากรจริง และเป็นประชากรแฝง จำนวนมาก การรักษาความปลอดภัยจึงต้องมีมากขึ้นตามสัดส่วนของประชากรที่เพิ่มมากขึ้น

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สถิติเพลิงไหม้

ฝ่ายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลนครนนทบุรี ได้จัดอัตรากำลังเจ้าหน้าที่อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทั้งทางบกและทางน้ำ ในเขตพื้นที่รับผิดชอบมีสถานดับเพลิง 4 สถานี ดังนี้

1. สถานีดับเพลิงรัตนธิเบศร์ ตั้งอยู่ที่สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ถนนรัตนธิเบศร์ 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. รถยนต์บรรทุกเทท้าย
10. เครื่องสูบน้ำดับเพลิงชนิดหาบหาม
11. รถจักรยานยนต์สายตรวจ
12. เครื่องสูบน้ำชนิดหาบหาม

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

1. รถยนต์บรรทุกน้ำดับเพลิง ขนาดความจุ 10,000 ลิตร
2. รถยนต์ตรวจการณ์ช่วยดับเพลิง
3. เครื่องสูบน้ำดับเพลิงชนิดหาบหาม

3. สถานีดับเพลิงทางน้ำสะพานพระนั่งเกล้า มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 3 คน มีเครื่องมือ เครื่องใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ดังนี้

1. เรือยนต์ตรวจการณ์
2. เรือท้องแบนอเนกประสงค์

4. สถานีดับเพลิงแขวงท่าทราย ตั้งอยู่ที่สำนักงานแขวงท่าทราย หมู่บ้านประชาชนเวชน์ 3 มีอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ 8 คน มีเครื่องมือเครื่องใช้ในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 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. รถยนต์ตรวจการณ์บรรทุกเครื่องหาบหาม
11. รถจักรยานยนต์สายตรวจ
12. เรือยนต์ตรวจการณ์ช่วยดับเพลิง
13. เครื่องสูบน้ำดับเพลิงชนิดหาบหาม
14. เรือท้องแบนอเนกประสงค์
15. เครื่องรับ-ส่งวิทยุสื่อสารชนิดมือถือใช้งาน
16. เครื่องรับ-ส่งวิทยุสื่อสารชนิดติดตั้งในรถยนต์
17. เครื่องรับ-ส่งวิทยุสื่อสารชนิดติดตั้งในสำนักงาน

มาตรการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

เทศบาลนครนนทบุรี เน้นหนักในมาตรการเชิงรุก กล่าวคือ

1. ให้ความรู้แก่ผู้ครอบครองอาคาร ทั้งภาครัฐและเอกชนในการป้องกันและระงับอัคคีภัย
2. ออกตรวจสอบอาคารสูงในหน้าที่นายตรวจให้คำแนะนำในด้านความปลอดภัยของผู้อยู่อาศัย อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ที่ควรมีในอาคารนั้น
3. ฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความสามารถในการเข้าระงับอัคคีภัยในอาคารสูง
4. สำรวจติดตั้งน้ำยาดับเพลิงเคมีตามชุมชนต่างๆ ในเขตเทศบาล พร้อมทั้งฝึกอบรม สาธิต แนะนำให้รู้จักวิธีการใช้ถึงน้ำยาดับเพลิงอย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
5. สำรวจแหล่งน้ำธรรมชาติ หัวประปาดับเพลิง ตลอดจนประสานงานกับการประปานครหลวงในการติดตั้งหัวประปาดับเพลิง

อุทกภัย

การป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษ ในเขตเทศบาลซึ่งสามารถแก้ไขปัญหามลพิษและควบคุมพื้นที่ไว้จากน้ำท่วมได้ ซึ่งแม้ว่าในบางปีแม่น้ำเจ้าพระยาจะมีระดับน้ำที่สูงที่สุด ดังเช่นปีพ.ศ.2554 ที่มีน้ำท่วมในภาคกลาง แต่เทศบาลนครนนทบุรีก็สามารถป้องกันน้ำท่วมได้

2.3.6 โครงสร้างและกระบวนการบริหารงานบุคคล

เทศบาลนครนนทบุรี มีหน่วยงานทั้งหมด 5 สำนัก 2 กอง 2 แขวง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานการช่าง สำนักงานการศึกษา สำนักงานการคลัง สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการสังคม หน่วยงานตรวจสอบภายใน แขวงท่าทราย และแขวงสวนใหญ่ มีพนักงานเทศบาล พนักงานครูเทศบาล ลูกจ้างประจำ ลูกจ้าง (รับเงินอุดหนุนของรัฐ) พนักงานจ้างทั่วไป พนักงานจ้างตามภารกิจ ในการบริหารจัดการของเทศบาลนครนนทบุรี มีนายกเทศมนตรีเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดในสายงานบริหาร มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาในสายงานประจำ มีผู้อำนวยการสำนัก ผู้อำนวยการกอง และหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาสายงานที่รับผิดชอบ

สำนักปลัดเทศบาล

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มีได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาลโดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทาง แผนการปฏิบัติราชการของเทศบาลและงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมายมีหัวหน้าสำนักปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

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 เกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงินและเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ เงินบำนาญ เงินอื่นๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่างๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้ และรายจ่ายต่างๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำปี เดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุของเทศบาล และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย 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 งานจัดหาประโยชน์จากทรัพย์สิน งานพัฒนากิจการพาณิชย์
- 3.3 ฝ่ายแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ประกอบด้วย งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน งานบริการข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

สำนักงานช่าง

มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจ ออกแบบ การจัดทำข้อมูลทางด้านวิศวกรรมการจัดเก็บและทดสอบคุณภาพวัสดุ งานออกแบบ และเขียนแบบ การตรวจสอบ การก่อสร้าง งานการควบคุมอาคารตามระเบียบกฎหมาย งานแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง การควบคุมการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานแผนงานด้านวิศวกรรมเครื่องจักรกล งานวิศวกรรมจราจร การรวบรวมประวัติติดตาม ควบคุมการปฏิบัติงานเครื่องจักรกล การควบคุม การบำรุงรักษาเครื่องจักรกลและพาหนะ งานเกี่ยวกับแผนงาน ควบคุม เก็บรักษา การเบิกจ่ายวัสดุ อุปกรณ์ อะไหล่ น้ำมันเชื้อเพลิง 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 งานแบบแผนและก่อสร้างงานบำรุงรักษาและซ่อมแซม 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 งานสุขาภิบาลชุมชนเมืองและเหตุรำคาญ 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 งานศูนย์ขนถ่ายและแปรสภาพมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานบริการจัดการมูลฝอยที่เป็นพิษหรือเป็นอันตรายจากชุมชน กลุ่มงานบริการสัตว์แพทย์ แบ่งเป็น งานคลินิกสัตว์แพทย์ งานควบคุมโรคสัตว์สู่คน งานควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์

กองวิชาการและแผนงาน

มีหน้าที่เกี่ยวกับการวิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีลักษณะเพื่อประกอบการกำหนดนโยบายจัดทำแผนหรือโครงการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนและโครงการต่างๆ ซึ่งอาจเป็นนโยบายแผนงานและโครงการทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารหรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งนี้อาจเป็นนโยบายแผนงานของเทศบาล และโครงการระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรมหรือระดับจังหวัดแล้วแต่กรณี และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน ควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 1.ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย งานธุรการและสารบรรณ
- 2.ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ ประกอบด้วย งานวิเคราะห์นโยบายและแผน และงานจัดทำงบประมาณ
- 3.ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ ประกอบด้วย งานบริการและเผยแพร่วิชาการงานติดตามและประเมินผล งานสารสนเทศและวิเทศสัมพันธ์
- 4.ฝ่ายประชาสัมพันธ์ ประกอบด้วย งานประชาสัมพันธ์ งานส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 5.ฝ่ายนิติการ ซึ่งมีกลุ่มงานบริหารงานทั่วไป งานธุรการ กลุ่มงานวินัย/เรื่องร้องเรียนงานวินัย งานเรื่องร้องเรียน กลุ่มงานนิติกรรมและสัญญา งานนิติกรรมและสัญญา กลุ่มงานคดี งานคดีกลุ่มงานบังคับคดี 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 ฝ่ายการศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย 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 การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมและปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม 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 กีฬาและการท่องเที่ยว
- 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 ร่วมกับ
ส่วนราชการภายในหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

1.2.5 จัดทำโครงการสัมมนาที่เกี่ยวข้องกับนันทนาการ ดนตรี กีฬา วัฒนธรรม และการ
ท่องเที่ยว

1.2.6 งานการเงินและงบประมาณ การบัญชีและพัสดุ

1.2.7 การจัดทำฎีกา และใบสำคัญ การจัดซื้อจัดจ้าง การทะเบียนทรัพย์สิน

1.2.8 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายส่งเสริมการกีฬา และนันทนาการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบ
การปฏิบัติงาน ในหน้าที่ของงานวิชาการและพัฒนาเทคนิค งานส่งเสริมกีฬา งานศูนย์
ฝึกกีฬาเยาวชนชั้นพื้นฐานและความเป็นเลิศ และงานศูนย์เยาวชนประกอบด้วย

2.1 งานวิชาการและพัฒนาเทคนิค มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.1.1 การศึกษา ค้นคว้า และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อจัดทำแผนงานและโครงการ
ด้านกีฬา ให้สอดคล้องกับนโยบายของชาติ

2.1.2 สนับสนุนด้านวิชาการและการปฏิบัติงานด้านการกีฬาได้แก่หน่วยงานที่
เกี่ยวข้อง

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 และประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

2.2.3 จัดการแข่งขันกีฬามวลชน คัดเลือกนักกีฬาและจัดส่งนักกีฬาเป็นตัวแทนเทศบาลนครนนทบุรีเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ 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 ส่งเสริมเยาวชนให้เป็นตัวแทนของเทศบาลนครนนทบุรีเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาในระดับชาติ และระดับนานาชาติ

2.3.5 ส่งเสริมและพัฒนาทักษะในขั้นสูงเพื่อเป็นนักกีฬามืออาชีพ

2.3.6 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.4 งานศูนย์เยาวชน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.4.1 การพัฒนาเยาวชนให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเด็กและเยาวชนแห่งชาติ

2.4.2 ให้บริการจัดกิจกรรมกีฬานันทนาการขั้นพื้นฐาน การจัดกิจกรรมนันทนาการขั้นพัฒนาทักษะและขั้นสูง

2.4.3 พัฒนาผู้นำเยาวชน ส่งเสริมสนับสนุนการจัดตั้งสภาเด็กและเยาวชน

2.4.4 ให้บริการด้านอาคารสถานที่ในการจัดประชุม สัมมนาแก่หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน

2.4.5 ควบคุมดูแลการใช้อาคารสถานที่ สนามกีฬาและอุปกรณ์ต่างๆ ของผู้มารับบริการ ให้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด

2.4.6 ส่งเสริมข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศด้านการพัฒนาเยาวชนของศูนย์เยาวชน เทศบาลนครนนทบุรี

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 และพัฒนาเครือข่ายการดำเนินงานวัฒนธรรมในทุกระดับ 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 และประชาชนทั่วไปรู้ บทบาทหน้าที่ และประพฤติตนตามหลักธรรมคำสอนของศาสนา

3.2.3 ส่งเสริมการจัดกิจกรรมเกี่ยวกับวันสำคัญทางศาสนา

3.2.4 กำหนดแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจกรรมส่งเสริมศาสนา ศีลธรรมและ จริยธรรม

3.2.5 การดำเนินกิจกรรมทางศาสนา กิจกรรมส่งเสริมศีลธรรมและจริยธรรม

3.2.6 การติดตามประเมินผลการดำเนินงาน

3.2.7 ประชาสัมพันธ์งานด้านการศาสนา กิจกรรมส่งเสริมศีลธรรมและจริยธรรม

3.2.8 การจัดนิเทศ การจัดตั้งชมรม มูลนิธิเกี่ยวกับศาสนา ศีลธรรม จริยธรรม

3.2.9 งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.3 งานส่งเสริมการท่องเที่ยว มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.3.1 ส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยวภายในประเทศของเทศบาล

3.3.2 การพัฒนาการท่องเที่ยว

3.3.3 ควบคุมกิจการ การบริการการท่องเที่ยวภายในประเทศของเทศบาล และ หน่วยงานอื่น

3.3.4 งานต้อนรับ แนะนำ อำนวยความสะดวกและบริการนำเที่ยวรวมทั้งดำเนิน ธุรกิจการท่องเที่ยว

3.3.5 งานประชาสัมพันธ์ ให้คำแนะนำ เผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยว หรือกิจการที่เกี่ยวกับการท่องเที่ยวภายในจังหวัด 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 ในส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานโดยให้ มีงานสำนักงานแขวง ฝ่ายการคลัง งานสาธารณสุข อยู่ในแขวงหรืออาจจะให้มีการแบ่งส่วนงานอื่นๆ ที่ จำเป็นมาปฏิบัติหน้าที่แขวงนั้น รวมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย มีหัวหน้า แขวงท่าทรายควบคุมการปฏิบัติงาน 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 อยู่ในแขวงหรืออาจจะให้มีการแบ่งส่วนงานอื่นๆที่จำเป็นมาปฏิบัติหน้าที่แขวงนั้น รวมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่อื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย มีหัวหน้าแขวงสวนใหญ่ ควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

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

2.3.7 โครงสร้างผู้บริหารเทศบาลนครนทบุรี

เทศบาลนครนทบุรี บริหารงานในรูปแบบสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยสมาชิกสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน เทศบาลนครนทบุรี มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน แบ่งเขตเลือกตั้งเป็น 4 เขต จำนวนเขตละ 6 คน คณะผู้บริหารปัจจุบันมีดังนี้



ภาพที่ 2.6 โครงสร้างคณะผู้บริหาร

2.3.8 โครงสร้างสมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี

สมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี เป็นประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาล ดังนี้



ภาพที่ 2.7 โครงสร้างสมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี

ผู้บริหารส่วนราชการเทศบาลนครนนทบุรี

การบริหารงานของเทศบาลเป็นการบริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรีโดยตรง มีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรี 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. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. ให้มีโรงฆ่าสัตว์

11. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
12. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
13. ให้มีและบำรุงสุขาสาธารณะ
14. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
15. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
16. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
17. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
18. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหารโรงมหรสพและสถานบริการอื่นๆ
19. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
20. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
21. การวางผังเมือง และการควบคุมการก่อสร้าง
22. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว

นอกจากนี้ เทศบาลนครนนทบุรีอาจจัดทำกิจการใดๆ ในเขตเทศบาลได้ดังนี้

1. จัดให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีการสาธารณสุข
6. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
7. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
8. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
10. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรมและรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
11. เทศพาณิชย์

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

ชยานันท์ อามาศย์ทัศน์ และ สุจินต์ สิมารักษ์ (2561) การตอบสนองการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลหนองหว่า อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัย พบว่า การมีส่วนร่วมในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองหว่าในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการริเริ่มโครงการอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งประชาชนมีทัศนคติต่อการดำเนินการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งโครงการด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากที่สุดรองลงมาคือ โครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานสำหรับแนวทางการปรับปรุงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลหนองหว่า ได้แก่ 1) การประชาสัมพันธ์การประชาคมผ่านช่องทางที่หลากหลาย 2) การสร้างความเข้าใจแก่ประชาชนถึงความสำคัญของการประชาคมแผนพัฒนาตำบล และ 3) การกำหนดปฏิทินวันเวลาในการประชาคมแผนพัฒนาตำบลให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชน เพื่อเสริมสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น

ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ (2560) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ผลการทดสอบพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ t-test โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 จำแนกตามอายุ การศึกษา และ อาชีพหลัก โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ การศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิภาวรรณ เกิดผา และปริยานุช พรหมภาสิต (2560) การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัยพบว่า 1. ความสำเร็จของแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า เกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เกณฑ์ประสิทธิผล รองลงมา เกณฑ์การสนองตอบความต้องการของประชาชน และเกณฑ์ความเหมาะสม ส่วนเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ เกณฑ์ความทั่วถึงและเพียงพอ 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร รองลงมา ได้แก่ ภาวะผู้นำของผู้บริหารและการมีส่วนร่วมของประชาชน ส่วนเกณฑ์ที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ความเพียงพอของทรัพยากร 3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่น่าจะส่งผลต่อความสำเร็จของแผนพัฒนา สามปีของเทศบาลตำบล จังหวัดกำแพงเพชรกับความสำเร็จของแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบล จังหวัดกำแพงเพชร ในด้านความเพียงพอของทรัพยากร ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสำเร็จของแผนพัฒนาสามปีของเทศบาล จังหวัดกำแพงเพชร ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และด้านภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีความสัมพันธ์ทางบวกใน ระดับสูงกับความสำเร็จของแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบล จังหวัดกำแพงเพชร 4. เมื่อใช้การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบล จังหวัดกำแพงเพชร 3 ตัว ที่มีนัยสำคัญของการพยากรณ์ความสำเร็จของแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบล จังหวัด กำแพงเพชร คือ ปัจจัยด้านการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ปัจจัยด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน และด้านภาวะผู้นำของบริหารตามลำดับ มีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 69.90

ณัฐภา เกิดทรัพย์, วณิภาศิริวรสกุล และ ปฐมชนก ศิริพัชระ (2559) การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมในกระบวนการแผนยุทธศาสตร์ ศึกษาเปรียบเทียบเทศบาลเมืองลาดสวายกับเทศบาลเมืองบึงยี่โถ ผลการวิจัยพบว่า การมีส่วนร่วมในกระบวนการแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองลาดสวายเปรียบเทียบกับเทศบาล เมืองบึงยี่โถ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองลาดสวายมี ส่วนร่วมโดยมีการทำประชาคม เทศบาลเมืองบึงยี่โถมีส่วนร่วมโดยมีการจัดประชุมของคณะผู้บริหาร และคณะกรรมการตัวแทนชุมชนเพื่อเสนอสภาพปัญหาและความต้องการ

ของชุมชน 2) การมีส่วนร่วม ในกระบวนการนำแผนไปสู่การปฏิบัติ เทศบาลเมืองลาดสวาย ไม่มีส่วนร่วมในขั้นตอนนี้ เทศบาลเมือง บึงยี่โถมีส่วนร่วมโดยนำแผนที่จัดลำดับความต้องการก่อน-หลังก่อนแล้วไปสอบถามตัวแทนประชาชน ก่อนนำแผนไปสู่การปฏิบัติ และ 3) การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินแผน เทศบาลเมืองลาดสวาย มีส่วนร่วมโดยแต่งตั้งคนของตัวเองไม่มีตัวแทนภาคประชาชน เทศบาลเมืองบึงยี่โถมีส่วนร่วมโดยมีการทำแบบประเมิน แบบสำรวจ และแบบสัมภาษณ์ให้ชุมชนหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องประเมินผลการดำเนินงาน และนำมาปรับปรุงพัฒนาต่อไป

ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ (2559) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ผลการทดสอบพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ t-test โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี 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

ไชยวุฒิ หลักฐาน และดวงใจ พุทธวงศ์ (2558) การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2554-2556) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเสด็จ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ รวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร และประชาชนที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของแผนสามปีจำนวน 40 คน ผลการศึกษา พบว่า โครงการที่จัดขึ้นตามยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม/ชุมชน และการรักษาความสงบเรียบร้อย ที่ปรากฏอยู่ในแผนการพัฒนสามปีด้านประสิทธิผล การมีส่วนร่วมของประชาชน โดยองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเสด็จ จัดทำประชาคมร่วมกับราษฎรในหมู่บ้าน เป็นประจำทุกปี เพื่อทราบปัญหา และนำความต้องการของประชาชนจัดลำดับปัญหา ความต้องการมากที่สุดไปถึงมีความต้องการน้อยที่สุด อันนำไปสู่แผนพัฒนาสามปี ซึ่งการดำเนินงานดังกล่าวสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ วิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเสด็จด้านประสิทธิภาพ มีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการไว้เป็น

แนวทาง ตามเกณฑ์ประสิทธิภาพประกอบด้วยตัวชี้วัด 4 ประการ คือ สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อกำลังคน ผลิตภาพต่อหน่วยเวลาและการประหยัดทรัพยากรในด้านของ การจัดการได้มี การจัดสรรงบประมาณ โดยคำนึงถึงความเป็นไปได้และมีความสอดคล้องเหมาะสมกับ รายรับของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเสด็จ เป็นกรอบในการจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยอาจแยก ประเภทของโครงการตั้งนื่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเสด็จดำเนินการเอง โครงการที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลบ้านเสด็จร่วม อุดหนุนให้หน่วยงานอื่นและโครงการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้าน เสด็จ ขอรับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่นด้านความพอเพียง การดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปี สามารถตอบสนองความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาของประชาชน และชุมชนโดยกาสนับสนุน งบประมาณจากภาครัฐด้านความเป็นธรรม การดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปีไม่สามารถกระจาย ให้ทั่วถึงประชาชนในพื้นที่ เนื่องจากตำบลบ้านเสด็จ มีหมู่บ้านถึง 17 หมู่บ้าน มีสภาพความต้องการ และปัญหาของประชาชนที่แตกต่างกันและรอการแก้ไขเป็นจำนวนมาก มีระบบตรวจสอบการ ดำเนินงานตามแผน ชุมชนมีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการติดตามและประเมินผล และมีการ เผยแพร่ประชาสัมพันธ์กิจกรรมตามแผนงาน/โครงการเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้ทราบด้านความ เสมอภาค มีการกำหนดเกณฑ์คัดเลือกกลุ่มเป้าหมาย และผู้ได้รับผลประโยชน์จากการจัดกิจกรรม/ โครงการจากสภาพปัญหา ความต้องการที่เรียงลำดับตามความจำเป็นของชุมชน มีกระบวนการ จัดสรรงบประมาณให้กระจายลงสู่ประชาชน /ชุมชน/หมู่บ้าน ที่เหมาะสม ครอบคลุมประชาชนทุก กลุ่ม ทุกเพศ ตามขนาดของหมู่บ้านและจำนวนของประชากร

ปัญญา ชูช่วย , กอแก้ว จันทร์กึ่งทอง, เจริญเนตร แสงดวงแข และวรา บุญพันธ์ (2558) การประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2557 ผลการวิจัยพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการ ดำเนินงานแต่ละ ยุทธศาสตร์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยสูง ที่สุด รองลงมาเป็นยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาสังคม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ 2) การเปรียบเทียบความ พึง พอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่ตามแผนพัฒนาเทศบาล พบว่า ผู้ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษาอาชีพ ศาสนา ระยะเวลาในการอยู่อาศัย และสถานภาพตามทะเบียน บ้านต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้ที่มี รายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นด้านการพัฒนา โครงสร้างพื้นฐานไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ประชาชนเห็นว่าสิ่งที่ควรดำเนินการแก้ปัญหาอย่าง

เร่งด่วน ได้แก่ ระบบการจัดการและการจัดเก็บขยะ การขายสินค้าริมถนน ปัญหาทางระบายน้ำทุกพื้นที่ ปัญหาจราจรติดขัด/รถจอดไม่เป็นระเบียบ

จิตติอลีนา ใจเพียร (2558) การวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเหมืองง่า อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน : ภายใต้กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ผลการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการ จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเหมืองง่า โดยรวมอยู่ในระดับน้อย เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านการมีส่วนร่วมในขั้นรับฟังความคิดเห็นด้าน การมีส่วนร่วมในขั้นให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการมีส่วนร่วมในขั้นเสริมอำนาจ ตามลำดับ กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลตำบลเหมืองง่า โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน จะพบว่ามีค่าเฉลี่ยโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ด้านขั้นตอนการติดตามและประเมินผลแผนด้านขั้นตอนการนำแผนไปปฏิบัติด้านขั้นตอนการจัดทำแผน ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะ ควรมีการสร้างกลไกหรือช่องทางให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นมากกว่าการทำเวทีประชาคมเจ้าหน้าที่ควรประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินการตามแผนให้ประชาชนทราบความก้าวหน้าโดยตลอด ควร จัดตั้งบอร์ดประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในแต่ละชุมชน ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน ด้านระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับองค์กรส่วนท้องถิ่นอย่างสม่ำเสมอ ควรการเปิดโอกาสให้ ประชาชนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในแผนการดำเนินงานการติดตามการตรวจสอบผลการดำเนินงานการใช้งบประมาณการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาเทศบาลมากขึ้น ต้องออกเอกสารชี้แจงเหตุผลโดยละเอียดถึงสาเหตุที่แผนพัฒนาซึ่งประชาชนเสนอไปแล้วไม่ได้รับการบรรจุเป็น แผน ควรให้ความสำคัญในการบูรณาการแผนของชุมชนที่สามารถเชื่อมโยงกับแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนพัฒนาในระดับต่างๆ ได้อย่างแท้จริงเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกันทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาชน

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2558) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ผลการทดสอบพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ t-test โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์

การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณพ.ศ.2558 จำแนกตามอายุ การศึกษา และ อาชีพหลัก โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ การศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05

รัฐ กันภัย (2557) การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยวของ เทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับ การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ 2) เพื่อ ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ของการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยว ของเทศบาลเมืองชะอำ 3) เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในแผนพัฒนา ท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 4) เพื่อศึกษา สภาพปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการ ท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ ประชาชนในเขตเทศบาลเมือง ชะอำ จำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน การทดสอบทีและการ ทดสอบเอฟ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ผลการวิจัยพบว่า 1. การมีส่วนร่วมของ ประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ โดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง 2. ปัจจัยภายในมีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการ ท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ ระดับสูงมาก ($r=0.928$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และปัจจัยภายนอก มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการ ท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ ระดับสูงมาก ($r=0.931$) 3. กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ต่างกัน มีส่วนร่วมในแผนพัฒนาท้องถิ่น แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอายุต่างกัน มีส่วนร่วมในแผนพัฒนาท้องถิ่น ไม่ แตกต่างกัน 4. ปัญหา และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาลไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผน ผู้มีส่วนร่วมส่วน ใหญ่เป็นสมาชิกเทศบาลและข้าราชการส่วนท้องถิ่น จากการวิจัยนี้ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ไม่มี โอกาสหรือมีโอกาสน้อยในการเข้าไปมีส่วนร่วมในแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยวของเทศบาล เมืองชะอำ

ประยูร อิมิวัตร(2557) การวิจัยเรื่อง แนวทางการวางแผนพัฒนาสามปีของเทศบาล ใน จังหวัดเชียงใหม่ที่มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพ ผลจากการศึกษาพบว่า การกำหนดการวางแผนพัฒนาสามปี มีขั้นตอน 7 ขั้นตอน ดังนี้ ขั้นตอนที่ 1 การเตรียมการจัดทำแผนขั้นตอนที่ 2 การคัดเลือกยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล ขั้นตอนที่ 4 การกำหนดวัตถุประสงค์ ของแนวทางการพัฒนา ขั้นตอนที่ 5 การจัดทำรายละเอียดโครงการ / กิจกรรมการพัฒนา ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำร่างแผนพัฒนาสามปี ขั้นตอนสุดท้ายการอนุมัติและประกาศใช้แผนพัฒนา สามปี ในส่วนของแนวทางแนวทางการวางแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีประสิทธิผลและมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยได้ค้นพบว่ามีลักษณะ ดังนี้ 3POM = 2EMA หมายความว่า 3P คือ People(ประชาชน) , Participation(การมีส่วนร่วม) , Project(โครงการ) , OM คือ Organization Management(การจัดการองค์การ POLE) = 2E คือ Effectiveness(ประสิทธิผล) , Efficiency (ประสิทธิภาพ) , MA คือ Municipality Administration(การบริหาร เทศบาล) ทั้งนี้ต้องมีการประเมินผลการบริหารเทศบาลด้วยเกณฑ์ที่สำคัญ 8 เกณฑ์ ดังนี้ 1) เกณฑ์ความก้าวหน้า (progress) 2) เกณฑ์ประสิทธิภาพ(Efficiency) 3) เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) 4) เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts) 5) เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance) 6) เกณฑ์ ความยั่งยืน(Sustainability) 7) เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) 8) เกณฑ์ ความเสียหายของโครงการ (Externalities)

เยาวภา ปักโคทานัง และ จีรวัฒน์ เจริญสุข (2557) การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของ ประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอกำแพง จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาปรากฏดังนี้ 1. การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาลตำบลแกดำ โดยรวมและแต่ละด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ โครงสร้างพื้นฐานด้านคุณภาพชีวิต และสังคม ด้านการศึกษาศิลปวัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการเมืองและการบริหารและด้านเศรษฐกิจ 2. ประชาชนที่มี เพศ อายุและระดับ การศึกษาต่างกัน เห็นว่าการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของ เทศบาลตำบลแกดำ ไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) ส่วนหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ต่างกันเห็นว่า การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3. ข้อเสนอแนะการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ ควรให้ประชาชนรักษาความ สะอาด ของแม่น้ำ ลำคลอง ส่งเสริม แหล่งเรียนรู้เพื่อรวบรวมศิลปะ หัตถกรรมพื้นบ้านสำหรับจัดแสดงให้คงอยู่สำหรับการเรียนรู้ใน อนาคต ส่งเสริมชุมชนเข้มแข็งโดยใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมสนับสนุนผู้พิการ ผู้สูงอายุให้ ได้รับการศึกษาในระดับที่สูงขึ้นตามความต้องการและความสามารถของแต่ละบุคคล ส่งเสริมให้

ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมพัฒนาท้องถิ่น และส่งเสริมให้ประชาชนช่วยกันอนุรักษ์ต้นไม้ แหล่งน้ำ และสัตว์ป่าที่สำคัญประจำพื้นที่ให้คงอยู่

ดวงดา สราญรัมย์ 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 โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน 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 รองลงมาคืออาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน คิดเป็นร้อยละ 20.04 และส่วนใหญ่มียู่อาศัย 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) ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลเผยแพร่มากที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 18.74 ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก ได้แก่ ยาเสพติด ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการป้องกันน้ำท่วมในปี พ.ศ.2557 ของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเปรียบเทียบตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลักที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2557 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เกษม คนไว, ประจักษ์ บัวผัน และ พิรสิทธิ์ คำนวนศิลป์ (2556) การจัดทำแผนพัฒนาสามปีที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะเม้ง อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร ผลการวิจัยพบว่า การจัดทำแผนพัฒนาสามปีที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะเม้ง อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านการรวบรวมข้อมูลการจัดทำแผน ผลการศึกษา มากที่สุดคือการมีส่วนร่วมในการเก็บข้อมูลและเสนอปัญหาสำคัญของท้องถิ่นเพื่อนำมาจัดทำแผนพัฒนาสามปี น้อยที่สุดคือการมีส่วนร่วมในการนำแผนชุมชนมาประกอบในการจัดทำแผนสามปีด้านการคัดเลือกทางเลือกมากที่สุดคือมีส่วนร่วมในการคัดเลือกปัญหาเพื่อนำไปสู่การวางแผนพัฒนาตำบลสามปี น้อยที่สุดคือการได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนศักยภาพชุมชนเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการจัดทำร่างแผนพัฒนามากที่สุดคือต้องการให้นำทุกโครงการที่ผ่านการประชาคมได้รับการบรรจุในร่างแผนพัฒนาสามปีแม้เกินงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบล น้อยที่สุดคือมีการแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นจากทุกภาคส่วน ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน มากที่สุดคือ องค์การ

บริหารส่วนตำบลประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนเข้ารับฟังการประชุมสภาท้องถิ่นในการพิจารณาแผนพัฒนาสามปี น้อยสุดคือองค์การบริหารส่วนตำบลเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาสามปี

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 บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย อาศัยเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามคู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 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 ในภาพรวม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 51.69 รองลงมาอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 45.90 และอยู่ในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.41 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี

งบประมาณ 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) ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลเผยแพร่มากที่สุด คือ ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่งคิดเป็นร้อยละ 26.56 ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรี แก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก ได้แก่ การจราจร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการป้องกันน้ำท่วม ในปี พ.ศ.2556 (1ต.ค.54-30ก.ย.55) ของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเปรียบเทียบตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลักที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรวรรณ สังขกร, สุรีย์ บุญญานุพงศ์, ศิริศักดิ์ มีเมธ, กาญจนา จีรัตน์, เพ็ญพิชชา สุรินทร์ (2555) การวิจัยเรื่อง โครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วน จังหวัดลำพูน ประจำปี 2555 ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การ พัฒนาขององค์การบริหารส่วน จังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 80.23) ผลการติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงานในโครงการตามแผนฯ พบว่า การดำเนินงานโครงการพัฒนาส่วนมากมีผล การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีโดยการปฏิบัติงานของโครงการต่างๆ ได้ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ ผลกระทบของโครงการ (Impacts) และ เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ค่อนข้างสูง มีการให้ความสำคัญต่อผลที่จะเกิดขึ้นต่อประชากรเป้าหมาย และให้ความระมัดระวังต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากโครงการมากที่สุด

ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ตามโครงการฯ ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.11) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในการจัดกิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.05 และ 86.03 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการให้บริการ และด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก (ร้อยละ 83.91 และ 83.67 ตามลำดับ)

ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ (2555) การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2555 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้น บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ คณะผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย 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 โดยแบ่งระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 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 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยเปรียบเทียบตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลักที่ต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

เบรน (Brain1979: 123) ได้ทำการวิจัยในลอสแอนเจลิส เพื่อทดสอบว่าบริการที่จัดโดยหน่วย การปกครองท้องถิ่นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการให้บริการหรือไม่ โดยใช้ข้อมูลด้านปัจเจกบุคคล สำนะโนประชากรการบริการอื่นๆ เพื่อนำมาใช้กับตัวแบบในการประเมินลักษณะทางด้าน ลักษณะของบริการลักษณะของผู้ให้บริการของแต่ละบริเวณ และลักษณะของปัจเจกบุคคลเกณฑ์ การประเมินด้านอัตวิสัย สร้างขึ้นจากการสำรวจสอบถามความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ

การบริการทางด้านการสำรวจ สวนสาธารณะ การกำจัดขยะและบริการอื่นๆ ส่วนเกณฑ์การประเมินด้านวัตถุนิสัย พิจารณาจากจำนวนตัวเลข เช่น อัตราการปราบปรามของตำรวจ อัตราครองทรัพย์สินที่ได้จากที่ดิน ค่าใช้จ่ายต่อหัวและอัตราการเกิดอาชญากรรม แต่ตัวเลขดังกล่าวไม่ค่อยมีความสำคัญพอที่จะบ่งบอกได้ว่า ลักษณะการบริการนั้นมีส่วนกระทบต่อการประเมินการใช้บริการ และในขณะเดียวกันการประเมินทางด้านอวัตรียก็มีข้อจำกัด เนื่องจาก ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องบริการนั้นมีน้อย เพราะจากการวิจัยด้านสสารมิต พบว่า ประชาชนมีความรู้ในเรื่องเกี่ยวกับรัฐบาลและกิจกรรมของรัฐบาล

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

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

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม และแต่ละยุทธศาสตร์ ซึ่งเทศบาลนครนนทบุรีมียุทธศาสตร์การพัฒนา จำนวน 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมของประชาชน และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งคณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 255,315 คน ซึ่งอาศัยอยู่ใน 5 ตำบล มี 45 หมู่บ้าน คือ ตำบลสวนใหญ่ จำนวน 9 หมู่บ้าน ประชากร จำนวน 36,290 คน ตำบลตลาดขวัญ จำนวน 11 หมู่บ้าน ประชากรจำนวน 48,767 คน ตำบล ท่าทราย จำนวน 7 หมู่บ้าน ประชากร จำนวน 71,789 คน ตำบลบางกระสอ จำนวน 9 หมู่บ้าน ประชากร จำนวน 56,132 คน และ ตำบลบางเขน จำนวน 9 หมู่บ้าน ประชากร จำนวน 42,337 คน

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี โดยใช้สูตร G^* power ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และความคลาดเคลื่อนร้อยละ 5 แต่เนื่องจากทางเทศบาลต้องการความแม่นยำมากจึงได้ขอให้คณะผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจำนวน รวมทั้งสิ้น 2,500 ชุด และผู้วิจัยจึงแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ครั้ง เพื่อจะได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนนทบุรีในแต่ละรอบ ครั้งแรกเก็บจำนวน 1,250 ชุด (ตุลาคม 2560 – มีนาคม 2561) และการเก็บครั้งที่ 2 จำนวน 1,250 ชุด (เมษายน 2561 – กันยายน 2561) ใช้สัดส่วนกับจำนวนประชาชนในตำบลต่างๆ ทั้ง 5 ตำบล ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในเขตบริการของเทศบาลนครนนทบุรี แยกตามตำบล

ตำบลในเขตบริการของ เทศบาลนครนนทบุรี	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ครั้งที่ 1 (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ครั้งที่ 2 (คน)	กลุ่มตัวอย่าง รวม (คน)
ตำบลสวนใหญ่	9	36,290	245	250	495
ตำบลตลาดขวัญ	11	48,767	276	270	546
ตำบลท่าทราย	7	71,789	219	240	459
ตำบลบางกระสอ	9	56,132	245	235	480
ตำบลบางเขน	9	42,337	265	255	520
รวม	45	255,315	1,250	1,250	2,500

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี (ณ เดือน กรกฎาคม พ.ศ.2561)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 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.2561 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.2561 ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา แบบสอบถามการวิจัย จำนวน 8 ข้อ จำแนกตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น จำนวน 3 ด้าน คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นแบบสอบถาม มาตราส่วนประมาณค่า (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 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลเผยแพร่ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรี วารสาร แผนพับ/โบรชัวร์หรือแผ่นปลิว ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง หนังสือพิมพ์ วิทยุ/โทรทัศน์ หรือเคเบิลทีวี เสียงตามสายหรือหอกระจายข่าว และเว็บไซต์ <http://nonthaburi.go.th> เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 6 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขโดยเร่งด่วน เป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list)

ตอนที่ 7 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาของเทศบาลนครนนท์ เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ตอนที่ 8 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุงการบริการ

ตอนที่ 9 สัมภาษณ์เชิงลึกผู้แทนชุมชน

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 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปให้กลุ่มเป้าหมายทดสอบแบบสอบถามเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจและชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.3.5 วิเคราะห์ความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของแบบสอบถาม ทำให้ได้ค่า IOC = 0.98

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 0.96

3.3.7 นำเครื่องมือวิจัยที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาดำเนินการตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องอีกครั้ง เพื่อให้ได้เครื่องมือที่มีความสมบูรณ์มากขึ้นก่อนที่จะนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่าง

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินงานตามขั้นตอน ดังนี้

3.4.1 คณะผู้วิจัยได้ประชุมร่วมกับผู้บริหารของเทศบาลนครนนทบุรี และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เดือนมกราคม 2561

3.4.2 คณะผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าหน่วยงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาล เพื่อขอความร่วมมือและข้อมูลของการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์

3.4.3 คณะผู้วิจัยได้จัดอบรมนักศึกษา เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจของการแจกแบบสอบถาม จำนวน 15 คน ในช่วงระหว่างเดือนมกราคม 2561 – กรกฎาคม 2561

3.4.4 คณะผู้วิจัยได้ติดต่อกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล เพื่อให้ช่วยดำเนินการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในเขตเทศบาลทราบว่าจะมีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี

3.4.5 คณะผู้วิจัย และนักศึกษาได้ลงเก็บข้อมูลในแต่ละตำบล ดังนี้

ครั้งที่ 1 เดือนมกราคม 2561 – มีนาคม 2561

ครั้งที่ 2 เดือนพฤษภาคม 2561 – กรกฎาคม 2561

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.2561 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 รู้ค่าขนาดอิทธิพลและป้อนข้อมูลโดยใส่ค่าขนาดอิทธิพลที่ทราบ 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 $\eta^2 = \eta^2 N/(N + k(\eta^2 - 1))$				
3. Chi-squared test	$w = \sqrt{\sum_{i=1}^k \frac{(\pi_{0i} - \pi_{oi})^2}{\pi_{oi}}}$	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 , $(1 - \beta)$, และจำนวนกลุ่มที่ต้องการ และ 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 (within group sd) ทำได้โดยเลือกใช้การ ทดสอบ ANOVA: fixed effect, omnibus, oneway ANOVA: fixed effects, special main effects and interaction และ 2.2) รู้ค่า η^2 ทำได้โดยเลือกใช้ การทดสอบ ANOVA: fixed effects, special main effects and interaction

วิธีการประมาณค่าขนาดตัวอย่าง แบบที่หนึ่ง รู้ค่าขนาดอิทธิพล นักวิจัยประมาณค่าขนาด ตัวอย่างแต่ละกลุ่มตามขั้นตอนดังนี้ 1) เลือกกลุ่มการ ทดสอบ F-test 2) เลือกประเภทของการ ทดสอบ ANOVA: fixed effect, omnibus, oneway 3) ป้อนข้อมูล 4) ประมาณค่าขนาด ตัวอย่างและ 5)อ่านผลการวิเคราะห์จากโปรแกรม G*Power

แบบที่สองไม่รู้ค่าขนาดอิทธิพลแต่รู้ค่าสถิติจากผลการวิจัยในอดีตว่าค่าเฉลี่ยขนาดตัวอย่าง และ ส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานภายในกลุ่ม นักวิจัยประมาณค่าขนาดอิทธิพลก่อนโดยใช้โปรแกรม แล้วจึงประมาณค่า ขนาดตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้ 1) เลือกกลุ่มการทดสอบ F-test 2) เลือก ประเภทของการทดสอบแบบ ANOVA: fixed effect, omnibus, oneway 3) ป้อนข้อมูลแบบ เดียวกับแบบที่หนึ่ง ยกเว้นค่าขนาดอิทธิพล ซึ่งจะให้โปรแกรมคำนวณให้ 4) ประมาณค่าขนาด อิทธิพลโดยการป้อนค่าสถิติได้แก่ค่า η^2 2 และป้อนผลการ ประมาณค่าขนาดอิทธิพลใส่โปรแกรม 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) ป้อนข้อมูลแบบเดียวกับแบบที่หนึ่งยกเว้น ค่าขนาดอิทธิพล ซึ่งโปรแกรมคำนวณให้ 4) ประมาณค่าขนาด อิทธิพลโดยการป้อนค่าสถิติได้แก่ค่า $\eta^2 = 0.088$ และป้อนผลการประมาณค่าขนาดอิทธิพล 5) ประมาณค่า ขนาดตัวอย่างและ 6) อ่านผลการวิเคราะห์จากโปรแกรม G*Power

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ครั้งที่ 1 ระหว่าง เดือนตุลาคม 2560 – มีนาคม 2561

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 8 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก และที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม แบบสอบถามการวิจัยมีจำนวน 9 ข้อคำถาม และเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ 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

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในแต่ละยุทธศาสตร์ จำนวน 8 ข้อ จำแนกตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น 3 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมาตราส่วน

ประมาณค่า (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. ผลการวิเคราะห์ปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี

ส่วนที่ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมา

ส่วนที่ 8. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

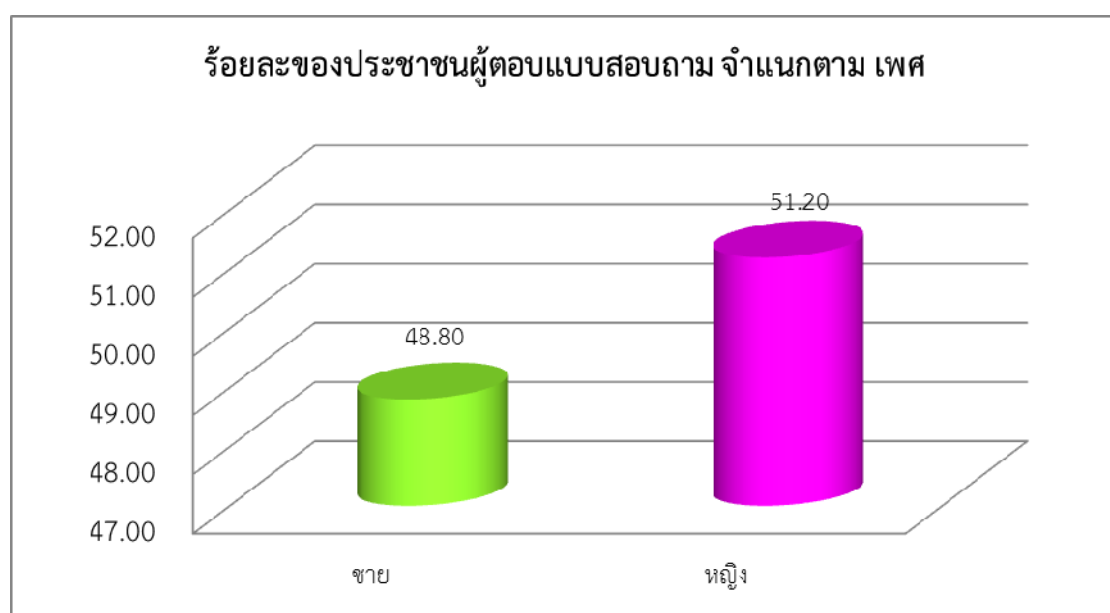
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.00	แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	แสดงว่ามีความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	แสดงว่าพึงพอใจน้อย

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 ครั้งที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	610	48.80
หญิง	640	51.20
รวม	1,250	100.00

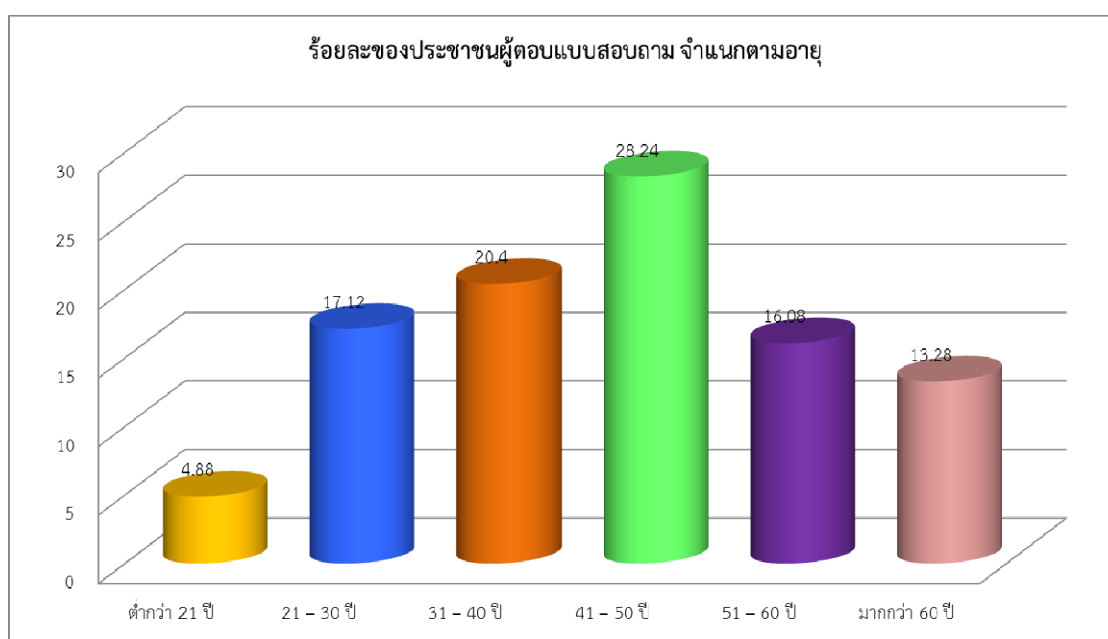


แผนภูมิที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

จากตารางที่ 4.1 และแผนภูมิที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 640 คน คิดเป็นร้อยละ 51.20 และ เพศชาย จำนวน 610 คน คิดเป็นร้อยละ 48.80

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ครั้งที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	61	4.88
21 – 30 ปี	214	17.12
31 – 40 ปี	255	20.40
41 – 50 ปี	353	28.24
51 – 60 ปี	201	16.08
มากกว่า 60 ปี	166	13.28
รวม	1,250	100.00

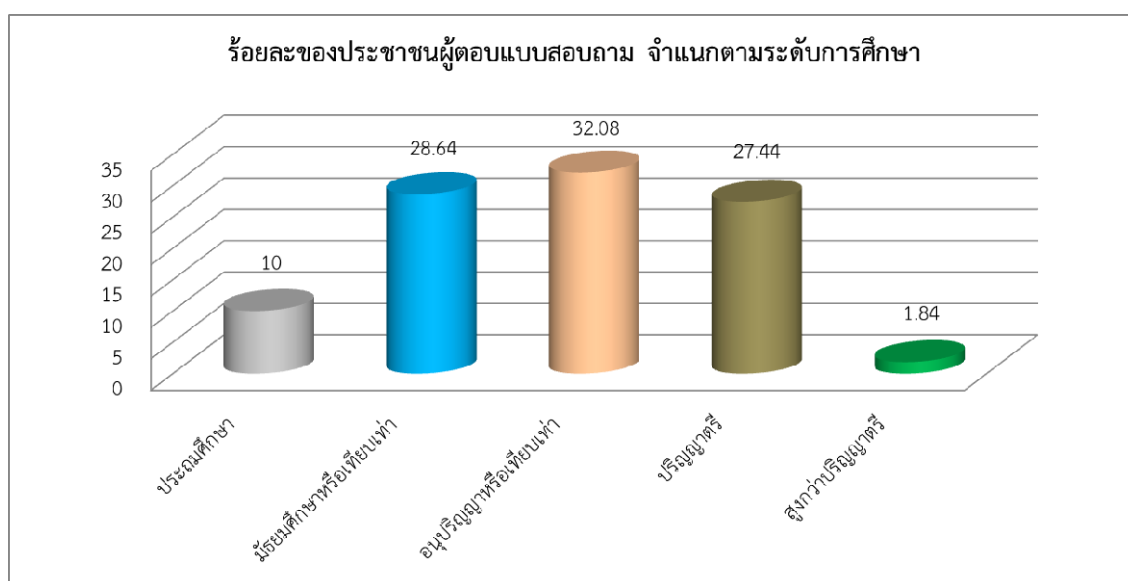


แผนภูมิที่ 4.2 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.2 และแผนภูมิที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 353 คน คิดเป็นร้อยละ 28.24 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 20.40 และจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 4.88

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา ครั้งที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษา	125	10.00
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	358	28.64
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	401	32.08
ปริญญาตรี	343	27.44
สูงกว่าปริญญาตรี	23	1.84
รวม	1,250	100.00

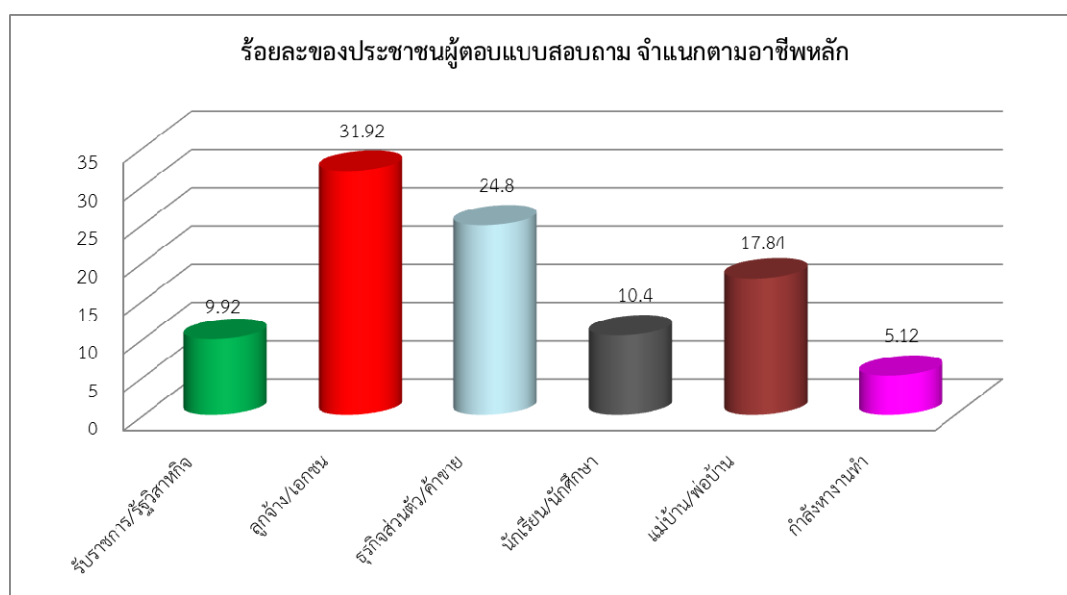


แผนภูมิที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.3 และแผนภูมิที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ การศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 32.08 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 358 คน คิดเป็นร้อยละ 28.64 และจำนวนน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 1.84

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก ครั้งที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	124	9.92
ลูกจ้าง/เอกชน	399	31.92
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	310	24.80
นักเรียน/นักศึกษา	130	10.40
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	223	17.84
กำลังหางานทำ	64	5.12
รวม	1,250	100.00

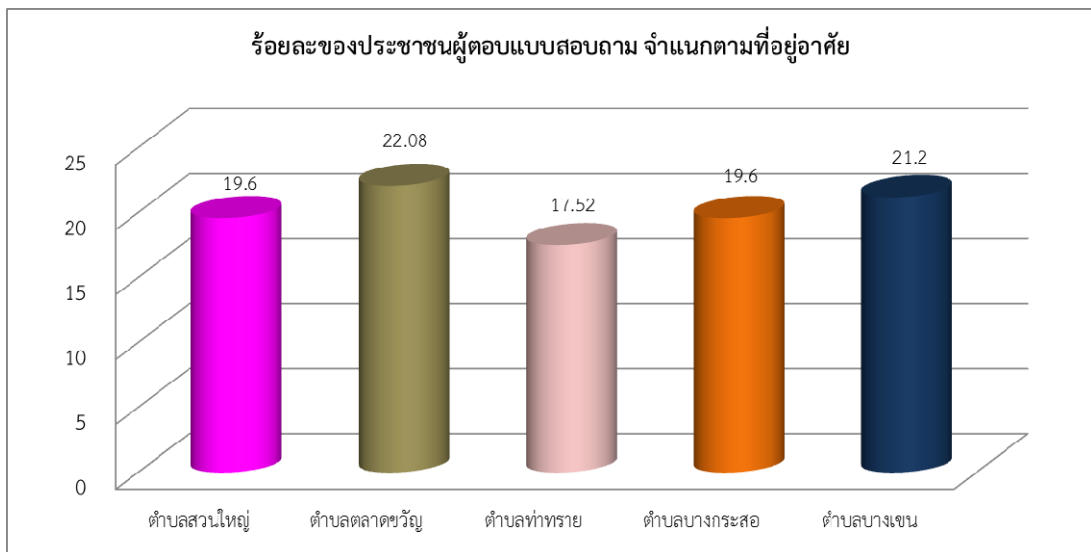


แผนภูมิที่ 4.4 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก

จากตารางที่ 4.4 และแผนภูมิที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก พบว่า ส่วนใหญ่ อาชีพลูกจ้าง/เอกชน จำนวน 399 คน คิดเป็นร้อยละ 31.92 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และจำนวนน้อยที่สุดคือ กำลังหางานทำ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 5.12

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย ครั้งที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ที่อยู่อาศัย		
ตำบลสวนใหญ่	245	19.60
ตำบลตลาดขวัญ	276	22.08
ตำบลท่าทราย	219	17.52
ตำบลบางกระสอ	245	19.60
ตำบลบางเขน	265	21.20
รวม	1,250	100.00



แผนภูมิที่ 4.5 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย

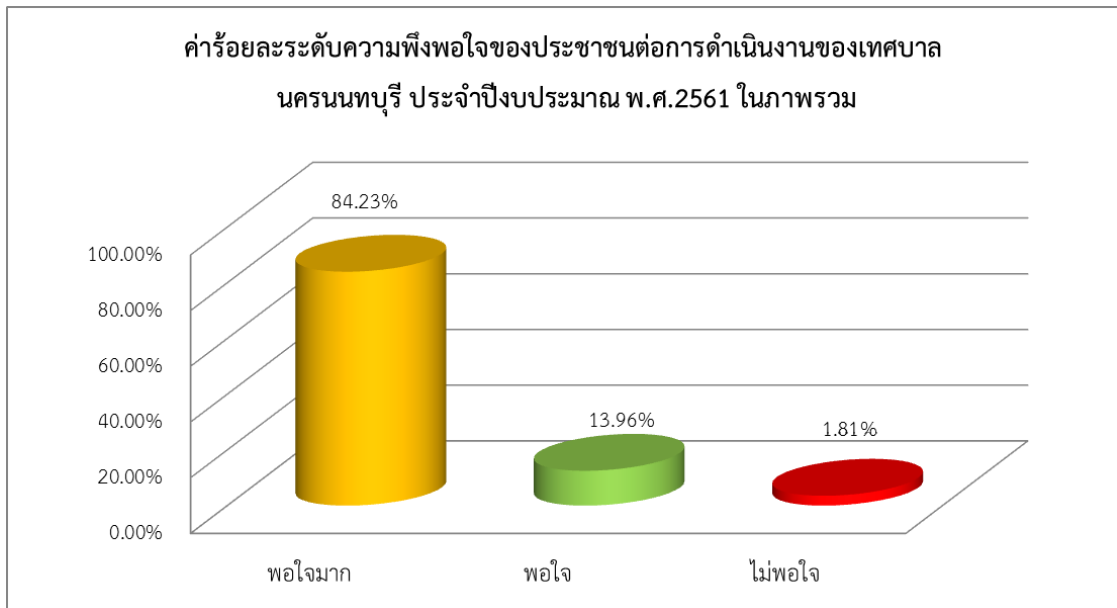
จากตารางที่ 4.5 และแผนภูมิที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย พบว่า ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัย ตำบลตลาดขวัญ จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 22.08 รองลงมาคือ ตำบลบางเขน จำนวน 265 คน คิดเป็น ร้อยละ 21.20 อันดับสาม ตำบลสวนใหญ่และตำบลบางกระสอ จำนวน 245 คน คิดเป็นร้อยละ 19.60 สุดท้ายคือ ตำบลท่าทราย จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 17.52

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม โดยการหาค่าถี่ และค่าร้อยละ นำเสนอด้วยตารางแผนภูมิ และบรรยายผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.6 -4.12

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ในภาพรวม ครั้งที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	1,124	89.92%	121	9.68%	5	0.40%
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	993	79.44%	255	20.40%	2	0.16%
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	1,034	82.72%	208	16.64%	8	0.64%
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	904	72.32%	288	23.04%	58	4.64%
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	899	71.92%	303	24.24%	48	3.84%
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	913	73.04%	293	23.44%	44	3.52%
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน ในท้องถิ่น	1,196	95.68%	41	3.28%	13	1.04%
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	1,201	96.08%	38	3.04%	11	0.88%
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	1,212	96.96%	23	1.84%	15	1.20%
ค่าร้อยละ		84.23%		13.96%		1.81%



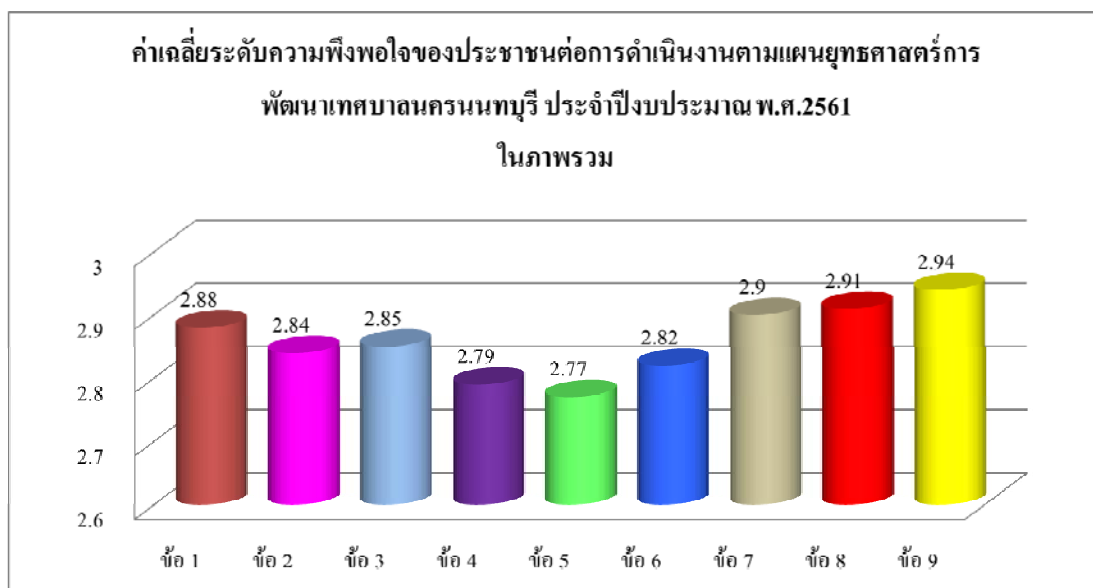
แผนภูมิที่ 4.6 แสดงค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม

จากตารางที่ 4.6 และแผนภูมิที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม พบว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 84.23 รองลงมาคือ พอใจ คิดเป็นร้อยละ 13.96 และ ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.81

จากการวิเคราะห์สัดส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม พบว่า สัดส่วนความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก และพอใจรวมแล้วคิดเป็นร้อยละ 98.19 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 50 แสดงว่าเทศบาลนครนนทบุรีสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ครั้งที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.88	0.45	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.84	0.44	พอใจมาก	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.85	0.44	พอใจมาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.79	0.43	พอใจมาก	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.77	0.42	พอใจมาก	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.82	0.44	พอใจมาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.9	0.44	พอใจมาก	3
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.91	0.44	พอใจมาก	2
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.94	0.41	พอใจมาก	1
รวม	2.86	0.43	พอใจมาก	

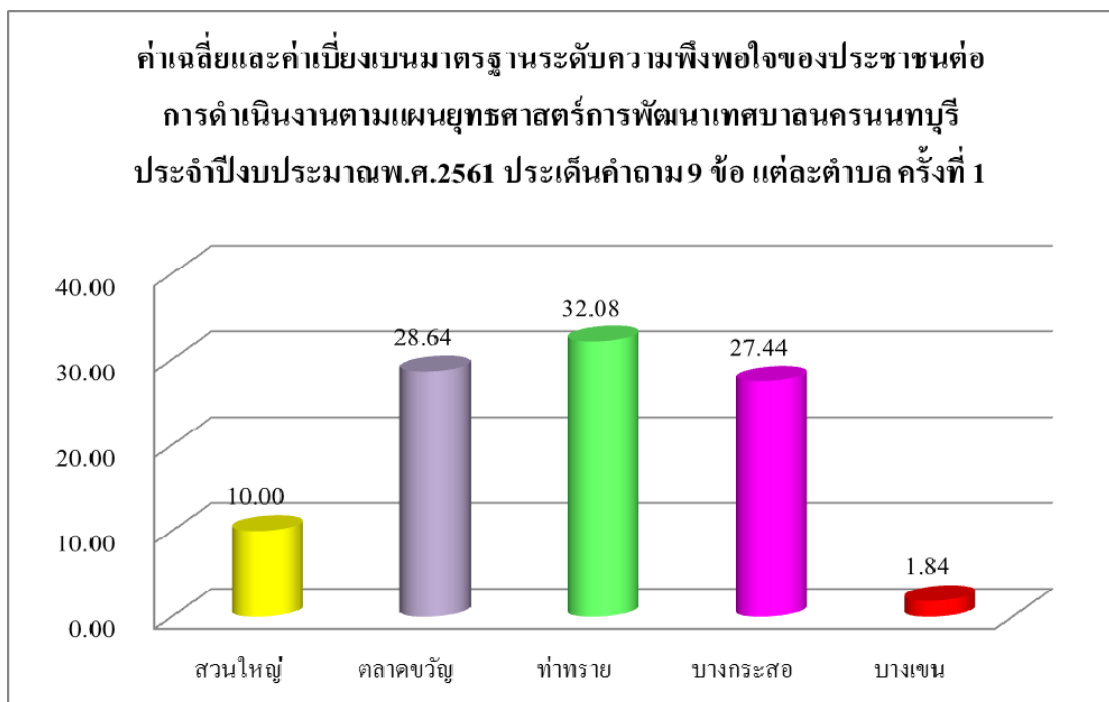


แผนภูมิที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ

จากตารางที่ 4.7 และแผนภูมิที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 (S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ข้อ9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 (S.D. = 0.41) รองลงมาคือ ข้อ8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 (S.D. = 0.44) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 (S.D. = 0.42)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณพ.ศ.2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ แต่ละตำบล ครั้งที่ 1

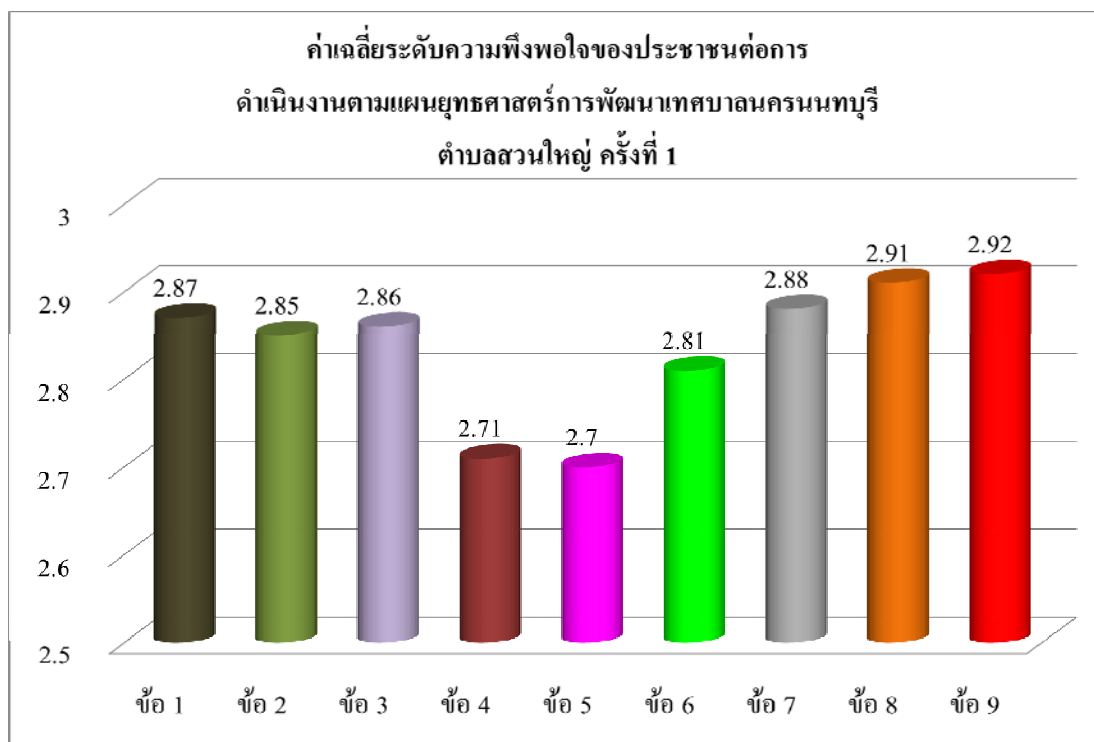
ตำบล	ค่าเฉลี่ย
สวนใหญ่	2.83
ตลาดขวัญ	2.85
ท่าทราย	2.91
บางกระสอ	2.84
บางเขน	2.88



แผนภูมิที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ แต่ละตำบล ครั้งที่ 1

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ ตำบลสวนใหญ่ ครั้งที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความ	ลำดับ ที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.87	0.43	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.85	0.44	พอใจมาก	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.86	0.43	พอใจมาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.71	0.43	พอใจมาก	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.70	0.42	พอใจมาก	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.81	0.43	พอใจมาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.88	0.44	พอใจมาก	3
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.91	0.44	พอใจมาก	2
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.92	0.43	พอใจมาก	1
รวม	2.83	0.43	พอใจมาก	

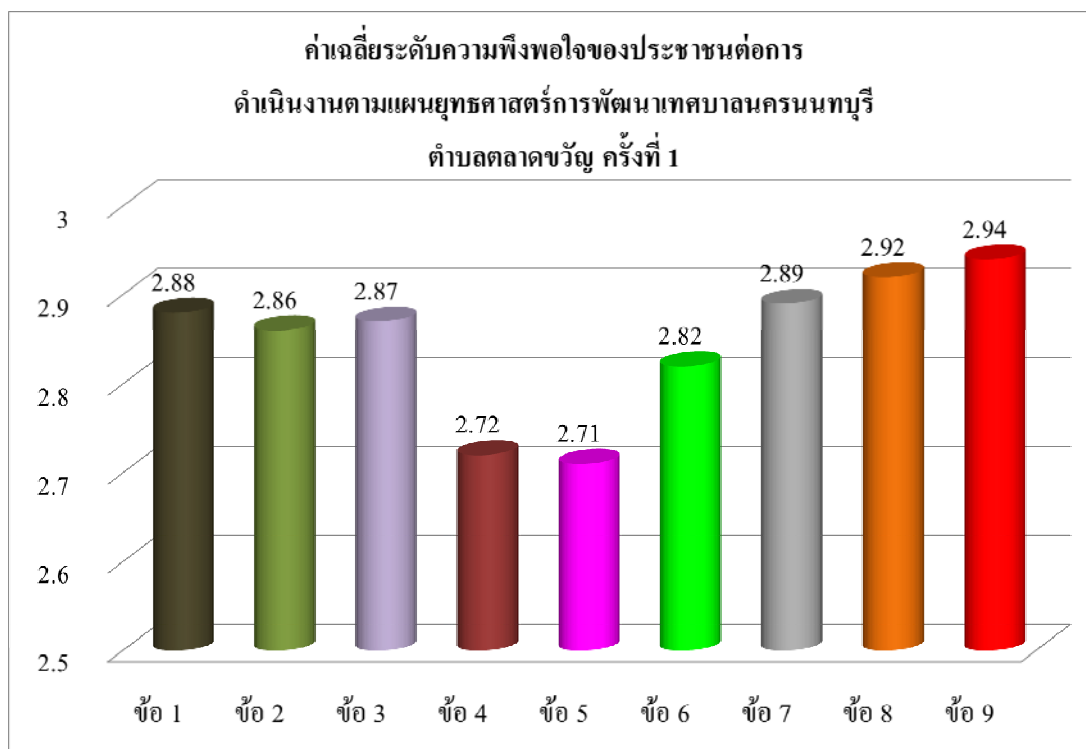


แผนภูมิที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลสวนใหญ่

จากตารางที่ 4.9 และแผนภูมิที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ตำบลสวนใหญ่ ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 (S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 (S.D. = 0.43) รองลงมาคือ ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 (S.D. = 0.44) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.70 (S.D. = 0.42)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลตลาดขวัญ ครั้งที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.88	0.44	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.86	0.45	พอใจมาก	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.87	0.44	พอใจมาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.72	0.44	พอใจมาก	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.71	0.43	พอใจมาก	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.82	0.44	พอใจมาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.89	0.45	พอใจมาก	3
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.92	0.45	พอใจมาก	2
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.94	0.44	พอใจมาก	1
รวม	2.85	0.44	พอใจมาก	

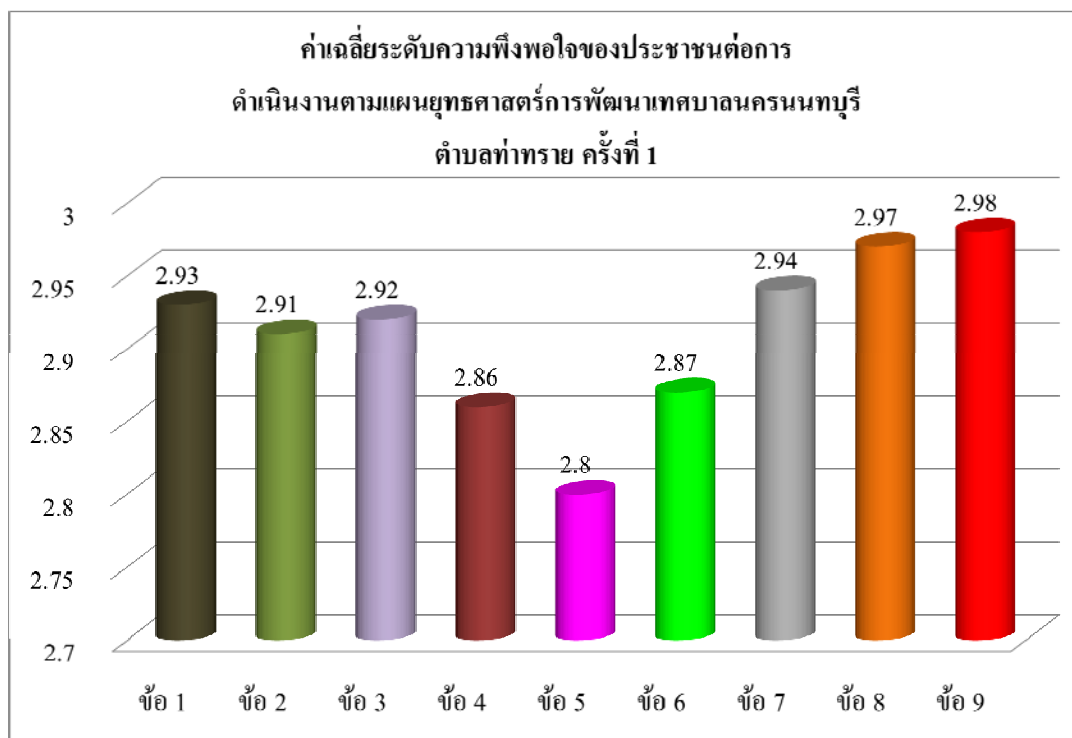


แผนภูมิที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลตลาดขวัญ

จากตารางที่ 4.10 และแผนภูมิที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ตำบลตลาดขวัญ ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.85 (S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 (S.D. = 0.44) รองลงมาคือ ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.92 (S.D. = 0.45) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.71 (S.D. = 0.43)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลท่าทราย ครั้งที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับ ที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.93	0.43	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.91	0.44	พอใจมาก	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.92	0.43	พอใจมาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.86	0.43	พอใจมาก	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.80	0.42	พอใจมาก	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.87	0.43	พอใจมาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.94	0.44	พอใจมาก	3
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.97	0.44	พอใจมาก	2
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.98	0.43	พอใจมาก	1
รวม	2.91	0.43	พอใจมาก	

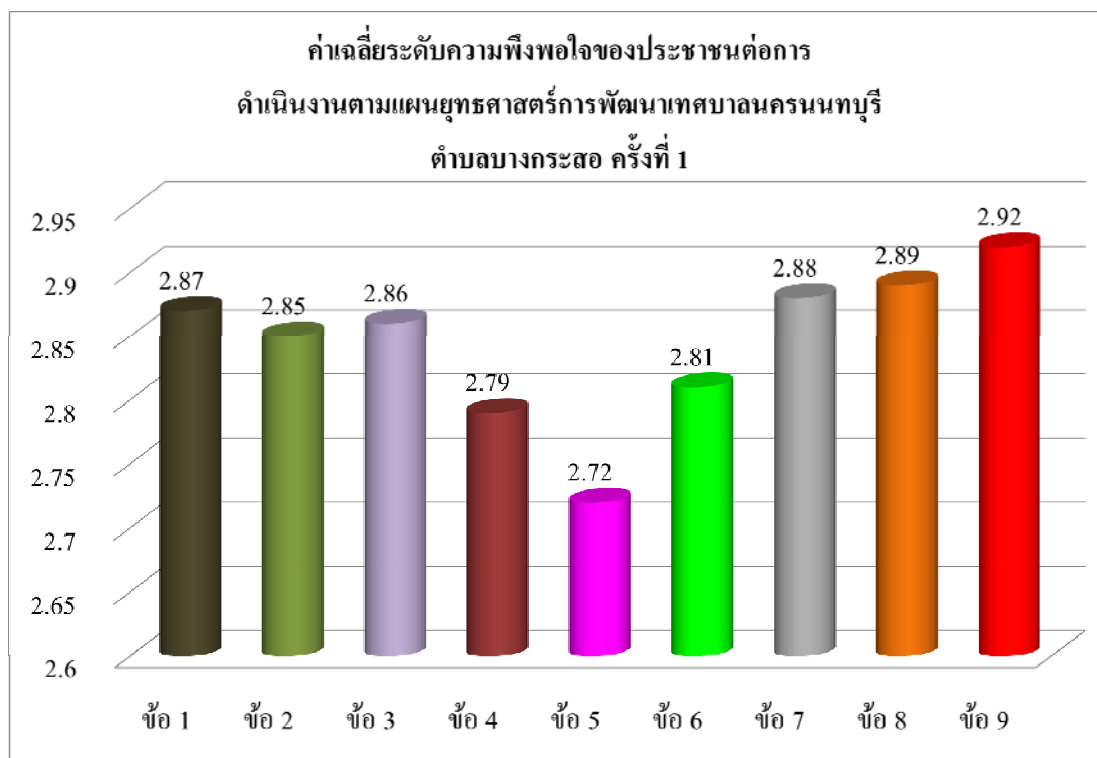


แผนภูมิที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลท่าทราย

จากตารางที่ 4.11 และแผนภูมิที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ตำบลท่าทราย ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 (S.D. = 0.43) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 (S.D. = 0.43) รองลงมา คือ ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 (S.D. = 0.44) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 (S.D. = 0.42)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางกระสอ ครั้งที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.87	0.45	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.85	0.46	พอใจมาก	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.86	0.45	พอใจมาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.79	0.45	พอใจมาก	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.72	0.44	พอใจมาก	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.81	0.45	พอใจมาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.88	0.46	พอใจมาก	3
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.89	0.46	พอใจมาก	2
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.92	0.45	พอใจมาก	1
รวม	2.84	0.45	พอใจมาก	

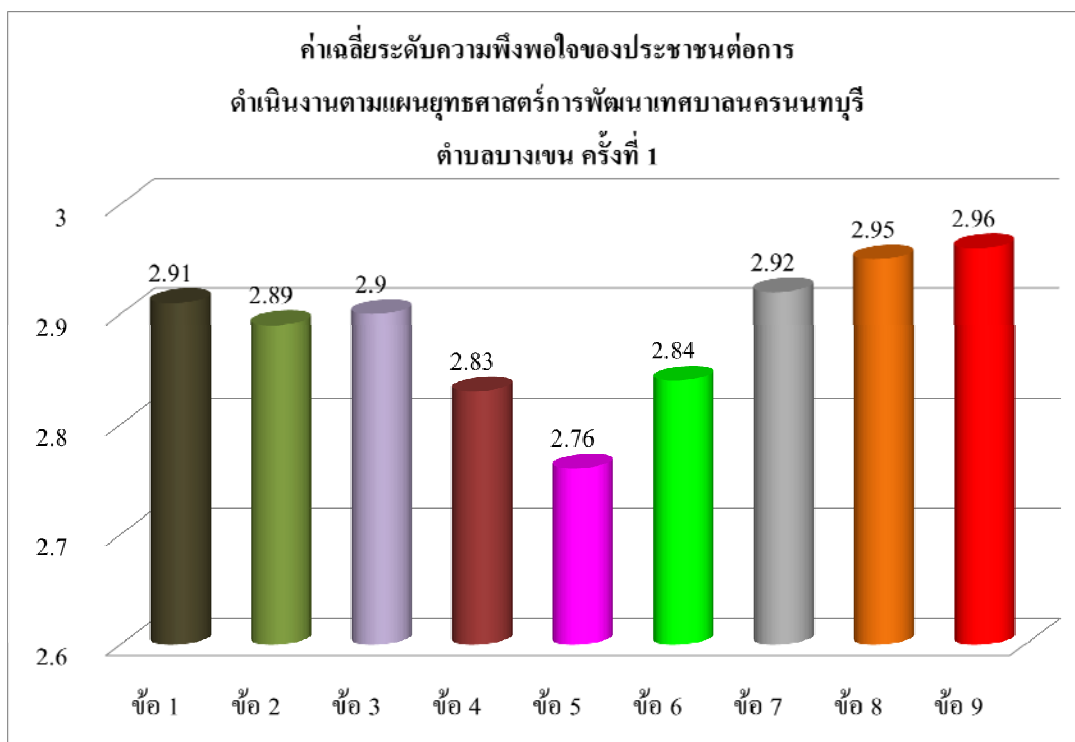


แผนภูมิที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางกระสอ

จากตารางที่ 4.12 และแผนภูมิที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ตำบลบางกระสอ ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.84 (S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.92 (S.D. = 0.45) รองลงมาคือ ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.89 (S.D. = 0.46) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 (S.D. = 0.44)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางเขน ครั้งที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.91	0.45	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.89	0.46	พอใจมาก	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.90	0.45	พอใจมาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.83	0.45	พอใจมาก	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.76	0.44	พอใจมาก	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.84	0.45	พอใจมาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.92	0.46	พอใจมาก	3
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.95	0.46	พอใจมาก	2
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.96	0.45	พอใจมาก	1
รวม	2.88	0.45	พอใจมาก	



แผนภูมิที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ ตำบลบางเขน

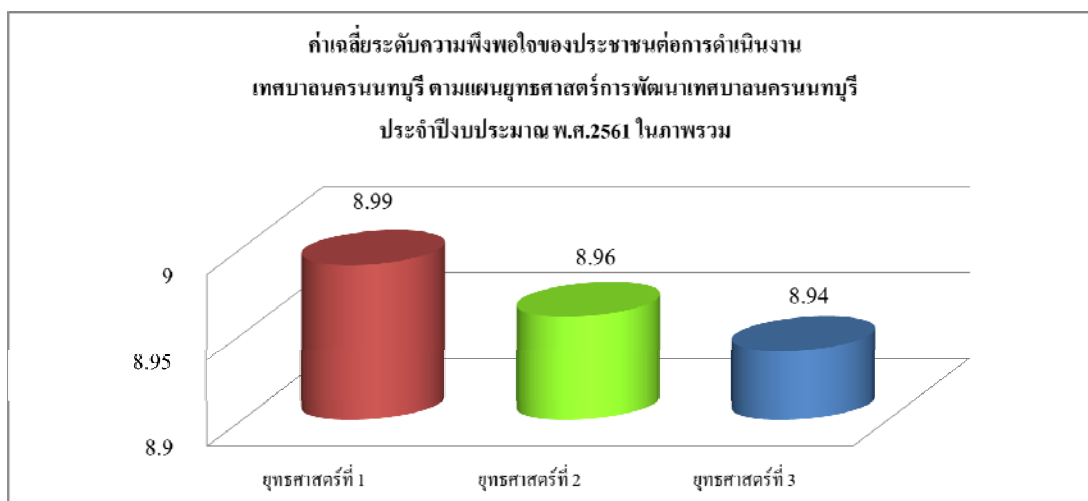
จากตารางที่ 4.13 และแผนภูมิที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตำบลบางเขน ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 (S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 (S.D. = 0.45) รองลงมาคือ ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 (S.D. = 0.46) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 (S.D. = 0.44)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในแต่ละยุทธศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในแต่ละยุทธศาสตร์ โดย การหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอด้วยตาราง แผนภูมิ และบรรยายผล ดังตารางที่ 4.14-4.18

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ การดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ครั้งที่ 1

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2561	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับ ที่
1. ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	8.99	0.45	มากที่สุด	1
2. ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตาม หลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วน ร่วมกับประชาชน	8.96	0.45	มากที่สุด	2
3. ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากร บุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	8.94	0.44	มากที่สุด	3
ภาพรวม	8.96	0.45	มากที่สุด	

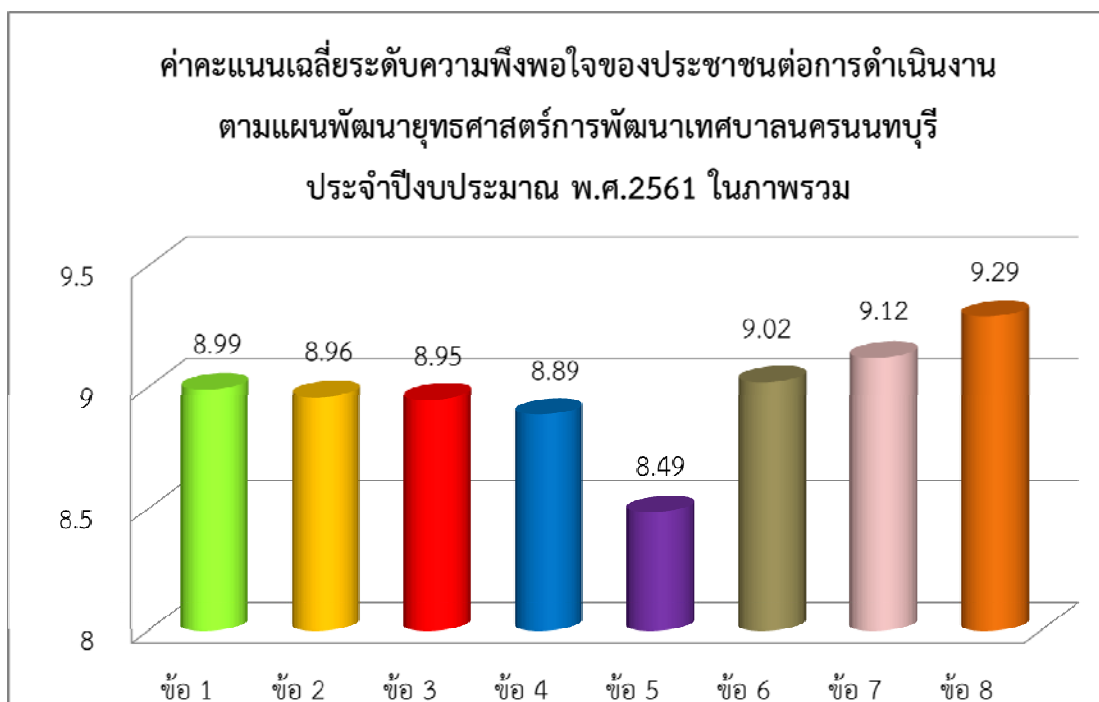


แผนภูมิที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม

จากตารางที่ 4.14 และแผนภูมิที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ของทุกยุทธศาสตร์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.96 (S.D.=0.45) และเมื่อพิจารณาในแต่ละยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1. ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.99 (S.D. = 0.45) รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2. ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลัก ธรรมภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.96 (S.D.=0.45) และอันดับที่สามคือ ยุทธศาสตร์ 3. ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 8.94 (S.D. = 0.44)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ครั้งที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ลำดับ ที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.99	0.43	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.96	0.45	5
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.95	0.44	6
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.89	0.45	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.49	0.45	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9.02	0.45	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	9.12	0.44	2
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	9.29	0.45	1
ในภาพรวม	8.96	0.45	

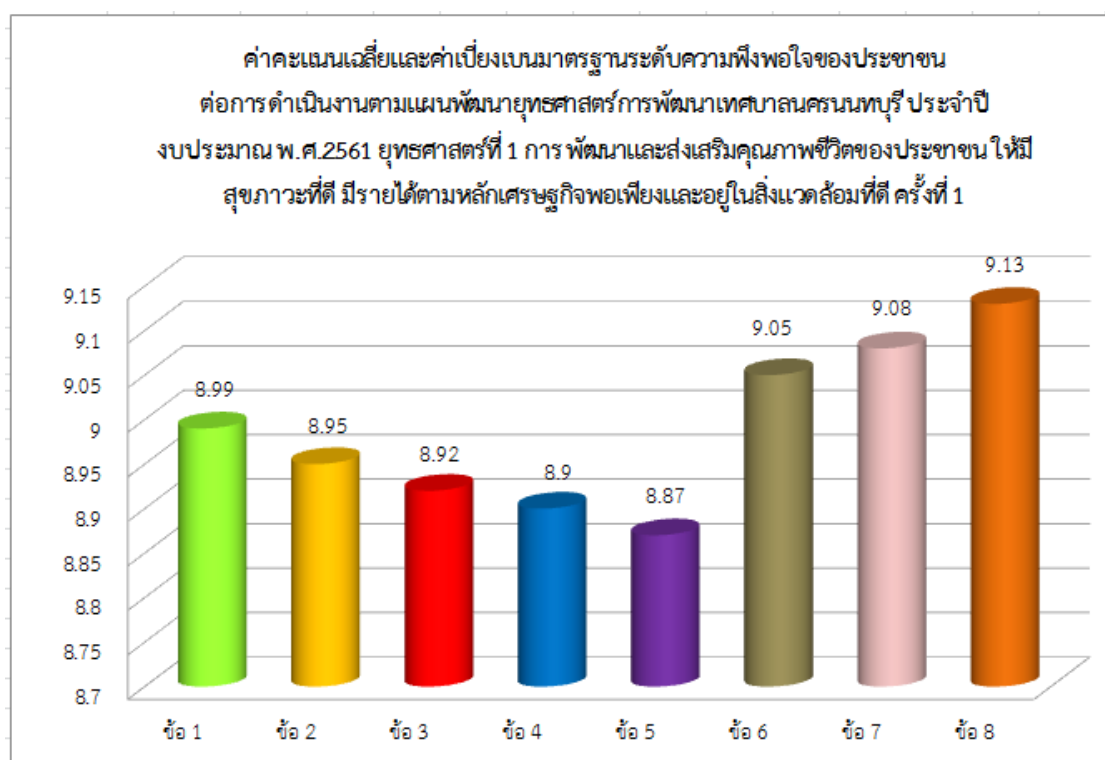


แผนภูมิที่ 4.15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2561 ในภาพรวม

จากตารางที่ 4.15 และแผนภูมิที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามประเด็นการมีส่วนร่วม 8 ข้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.96 (S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.29 (S.D. = 0.46) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.12 (S.D. = 0.45) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.49 (S.D. = 0.44)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ครั้งที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ลำดับ ที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.99	0.43	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.95	0.45	5
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.92	0.44	6
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.90	0.45	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.87	0.45	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9.05	0.45	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	9.08	0.44	2
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	9.13	0.45	1
ในภาพรวม	8.99	0.45	

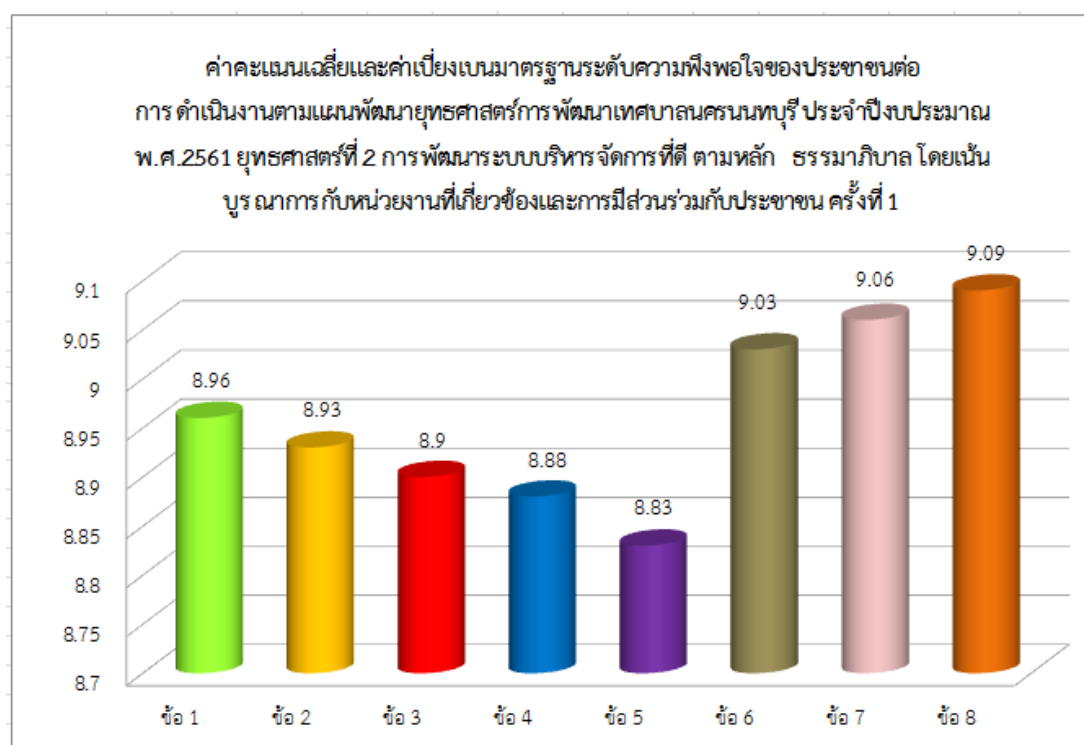


แผนภูมิที่ 4.16แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุข
ภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

จากตารางที่ 4.16 และแผนภูมิที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี
มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.99 (S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนน
เฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.13 (S.D. = 0.45) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/
กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
9.08 (S.D. = 0.44) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ
การดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.87 (S.D. = 0.45)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลัก ธรรมภิบาล โดยเน้น บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน ครั้งที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.96	0.44	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.93	0.45	5
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.90	0.44	6
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.88	0.45	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.83	0.45	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9.03	0.45	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	9.06	0.44	2
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	9.09	0.44	1
ในภาพรวม	8.96	0.45	

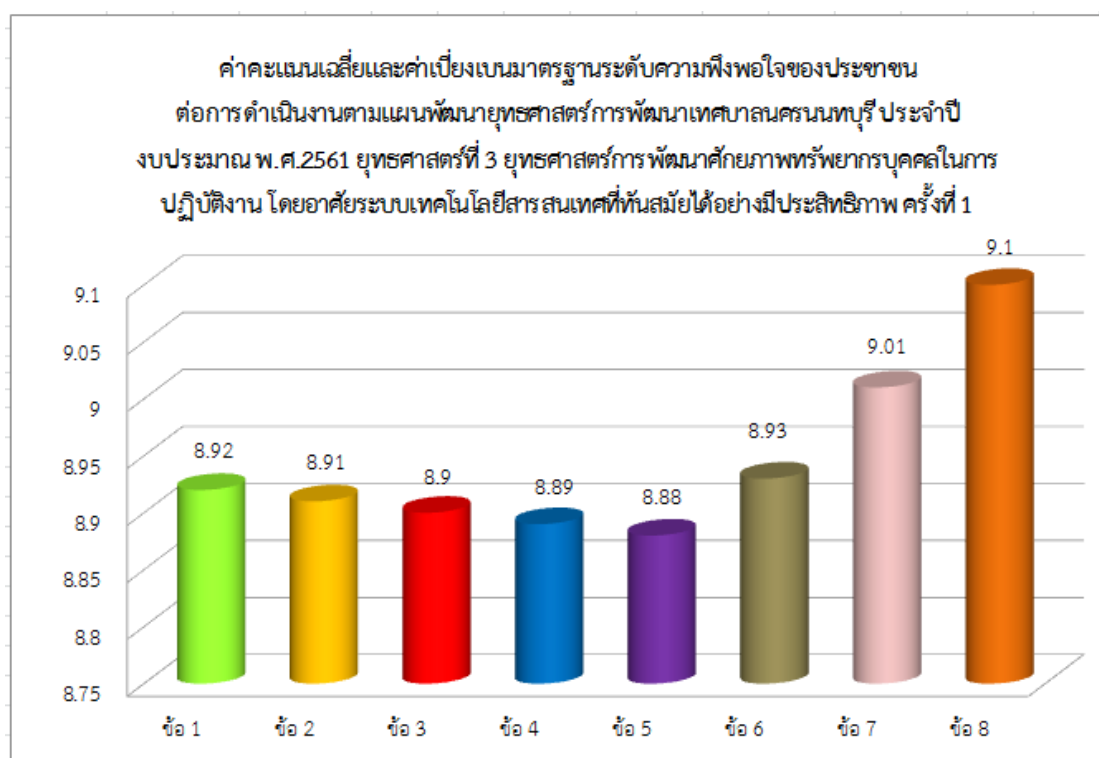


แผนภูมิที่ 4.17 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน

จากตารางที่ 4.17 และแผนภูมิที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.96 (S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.09 (S.D. = 0.44) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.06 (S.D. = 0.44) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.88 (S.D. = 0.45)

ตารางที่ 4.18แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครั้งที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.92	0.44	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.91	0.44	5
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.90	0.44	6
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.89	0.45	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.88	0.44	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.93	0.45	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	9.01	0.44	2
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	9.10	0.44	1
ในภาพรวม	8.94	0.44	



แผนภูมิที่ 4.18 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดย
อาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากตารางที่ 4.18 และแผนภูมิที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน
โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.94 (S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนน
เฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.10 (S.D. = 0.44) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/
กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
9.01 (S.D. = 0.44) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ
การดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.88 (S.D. = 0.44)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก ครั้งที่ 1

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก ดังตารางที่ 4.19-4.52

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ

ประเด็นความมีส่วนร่วม	เพศ				T	sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.87	0.45	2.88	0.45	0.549	0.820
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.84	0.46	2.84	0.46	0.828	0.084
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	2.86	0.46	2.86	0.46	-0.362	0.297
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.81	0.43	2.82	0.46	0.773	0.080
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.79	0.45	2.80	0.45	0.509	0.688
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.83	0.46	2.83	0.36	-0.827	0.713
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.89	0.45	2.89	0.46	-0.721	0.822
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.90	0.46	2.91	0.46	-1.157	0.685
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.92	0.45	2.94	0.46	-0.815	0.758
ภาพรวม	2.86	0.45	2.86	0.45	-0.136	0.550

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ t-test ในการทดสอบ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เพศต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 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.2561 จำแนกตามตัวแปร อายุ ครั้งที่ 1

ขั้นตอนการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.813	5	0.208	0.451	0.563
	ภายในกลุ่ม	408.431	1244	0.423		
	รวม	409.244	1249			
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.785	5	0.173	0.424	0.604
	ภายในกลุ่ม	434.051	1244	0.325		
	รวม	434.836	1249			
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.845	5	0.176	0.466	0.557
	ภายในกลุ่ม	399.534	1244	0.305		
	รวม	400.380	1249			

4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.825 423.905 424.731	5 1244 1249	0.170 0.278	0.687	0.361
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.733 423.452 424.185	5 1244 1249	0.146 0.252	0.534	0.572
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.207 417.827 419.034	5 1244 1249	0.322 0.307	0.742	0.647
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไป สู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.391 361.966 363.357	5 1244 1249	0.284 0.277	0.750	0.447
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.762 365.924 366.686	5 1244 1249	0.174 0.261	0.340	0.384
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการ ดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.595 353.621 354.216	5 1244 1249	0.529 0.595	0.392	0.404
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.884 398.746 399.629	5 1244 1249	0.242 0.336	0.532	0.504

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2561 จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561

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. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครมัญรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปรการศึกษา ครั้งที่ 1

ขั้นตอนการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.793 503.373 505.167	5 1244 1249	0.709 0.543	1.302	0.178
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.340 514.886 516.226	5 1244 1249	0.365 0.258	1.170	0.381
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.728 486.657 487.386	5 1244 1249	0.238 0.281	0.505	0.023*
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.407 511.537 512.944	5 1244 1249	0.309 0.255	0.742	0.465
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.271 500.853 503.124	5 1244 1249	0.635 0.482	1.260	0.029*
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.388 520.089 521.477	5 1244 1249	0.377 0.252	1.324	0.650
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.632 441.176 441.808	5 1244 1249	0.638 0.353	0.764	0.364

8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	1.274	5	0.425	1.288	0.238
	ภายในกลุ่ม	453.709	1244	0.379		
	รวม	454.983	1249			
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.518	5	0.293	0.516	0.240
	ภายในกลุ่ม	441.615	1244	0.408		
	รวม	442.134	1249			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	1.261	5	0.443	0.986	0.285
	ภายในกลุ่ม	485.988	1244	0.357		
	รวม	487.250	1249			

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2561 จำแนกตามการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามประเด็น 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ข้อ 4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ข้อ 6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนและ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ใน ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม และ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.22 – 4.23

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามการศึกษาต่างกัน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม ครั้งที่ 1

ระดับการศึกษา		ประถม	มัธยม	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	2.74	2.79	2.84	2.86	2.76
ประถม	2.74	-	0.01*	0.02*	0.43	0.34
มัธยม	2.79	-	-	0.01*	0.04*	0.85
อนุปริญญา	2.84	-	-	-	0.54	0.33
ปริญญาตรี	2.86	-	-	-	-	0.31
สูงกว่าปริญญาตรี	2.76	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยค่าสถิติ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกัน ดังนี้

การศึกษาระดับประถม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกับ การศึกษาระดับ มัธยม

การศึกษาระดับประถมมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกับ การศึกษาระดับ อนุปริญญา

การศึกษาระดับมัธยมมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกับ การศึกษาระดับ อนุปริญญา

การศึกษาระดับมัธยมมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกับ การศึกษาระดับ ปริญญาตรี

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามการศึกษาต่างกัน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ครั้งที่ 1

ระดับการศึกษา		ประถม	มัธยม	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	2.74	2.79	2.84	2.86	2.76
ประถม	2.74	-	0.02*	0.01*	0.00*	0.01*
มัธยม	2.79	-	-	0.54	0.44	0.22
อนุปริญญา	2.84	-	-	-	0.44	0.12
ปริญญาตรี	2.86	-	-	-	-	0.84
สูงกว่าปริญญาตรี	2.76	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยค่าสถิติ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกัน ดังนี้

การศึกษาระดับประถม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกับ การศึกษาระดับ มัธยม

การศึกษาระดับประถม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกับ การศึกษาระดับ อนุปริญญา

การศึกษาระดับประถมมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกับ การศึกษาระดับ ปริญญาตรี

การศึกษาระดับประถมมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกับ การศึกษาระดับ สูงกว่าปริญญาตรี

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร อาชีพหลัก ครั้งที่ 1

ขั้นตอนการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	0.525 397.959 398.484	4 1245 1249	0.148 0.278	0.451	0.496
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.215 425.395 428.610	4 1245 1249	0.774 0.631	0.903	0.307
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.448 398.141 399.589	4 1245 1249	0.899 0.377	1.215	0.246
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.750 422.911 425.661	4 1245 1249	0.523 0.268	1.416	0.296
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.354 411.991 414.346	4 1245 1249	0.582 0.290	1.857	0.012*
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.231 413.304 416.534	4 1245 1249	0.604 0.405	2.102	0.352
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.449 351.753 354.202	4 1245 1249	0.574 0.266	0.990	0.164
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.472 391.220 393.692	4 1245 1249	0.658 0.260	1.709	0.133
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	1.513 353.091 354.604	4 1245 1249	0.446 0.375	1.707	0.248
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	2.218 396.196 398.414	4 1245 1249	0.579 0.350	1.372	0.240

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2561 จำแนกตามการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 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 ผลการวิเคราะห์ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรี ที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ของเทศบาล ครั้งที่ 1

การแสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ของเทศบาล ปรากฏผลตามตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ข้อมูลของเทศบาลนครนนทบุรี

ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน	693	20.50%	3
2.เอกสารแจกของเทศบาลนครนนทบุรี	864	25.55%	1
3.ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง	543	16.06%	4
4.กลุ่ม Line	486	14.37%	5
5.เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th	795	23.51%	2
รวม	3,381	100.00%	

*หมายเหตุ : - กำหนดให้ประชาชนเลือกได้เกิน 1 ข้อ ข้อมูลจึงมีความถี่มากกว่า 1,250

จากตารางที่ 4.25 ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากเทศบาลนครนนทบุรีที่เผยแพร่มากที่สุดคือ เอกสารแจกของเทศบาลนครนนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 25.55 รองลงมาคือ เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th คิดเป็นร้อยละ 23.51 อันดับสาม เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 20.50 อันดับสี่ ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง คิดเป็นร้อยละ 16.06 และอันดับห้า กลุ่ม Line คิดเป็นร้อยละ 14.37

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี

การแสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีดำเนินการแก้ไข ปรากฏผลตามตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อเทศบาลนครนนทบุรีโดยภาพรวม ครั้งที่ 1

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการของประชาชน	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1. ยาเสพติด	478	10.38%	6
2. โจรผู้ร้าย	456	9.90%	7
3. ขยะมูลฝอย	602	13.08%	2
4. น้ำเสีย	594	12.90%	3
5. น้ำท่วม	503	10.93%	4
6. จราจร	653	14.18%	1
7. สุนัขจรจัด	489	10.62%	5
8. ไฟฟ้าสาธารณะ	405	8.80%	9
9. ยุงลาย	424	9.21%	8
รวม	4,604	100.00	

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีเกี่ยวกับปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลแก้ไข จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก ได้แก่ จราจร คิดเป็นร้อยละ 14.18 รองลงมา ได้แก่ ขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 13.08 อันดับสาม น้ำเสีย คิดเป็นร้อยละ 12.90 อันดับสี่ น้ำท่วม คิดเป็นร้อยละ 10.93 อันดับห้า สุนัขจรจัด คิดเป็นร้อยละ 10.62 อันดับหก ยาเสพติด คิดเป็นร้อยละ 10.38 อันดับเจ็ด โจรผู้ร้ายคิดเป็นร้อยละ 9.90 อันดับแปด ยุงลาย คิดเป็นร้อยละ 9.21 และอันดับเก้า ไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 8.80

ส่วนที่ 7 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1.โครงการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะบริเวณ เกาะกลางถนนนนทบุรี 1 ตั้งแต่บริเวณ หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ถึง บริเวณสี่แยกพระนั่งเกล้า และซอย ศรีพรสวรรค์ 6 (ซอยลวดหนาม)	8.21	0.35	มากที่สุด	3
2. โครงการจัดการมูลฝอยอย่างยั่งยืน	8.88	0.36	มากที่สุด	1
3. โครงการให้การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ยากไร้ ไร้ที่พึ่งฯ	8.32	0.35	มากที่สุด	2
รวม	8.47	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.47 (S.D. = 0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. โครงการจัดการมูลฝอยอย่างยั่งยืน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.88 (S.D. = 0.36) รองลงมาคือ ข้อ 3. โครงการให้การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ยากไร้ ไร้ที่พึ่งฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.32 (S.D. = 0.35) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 โครงการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะบริเวณ เกาะกลางถนนนนทบุรี 1 ตั้งแต่บริเวณ หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ถึง บริเวณสี่แยกพระนั่งเกล้า และซอย ศรีพรสวรรค์ 6 (ซอยลวดหนาม) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.21 (S.D. = 0.35)

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1.โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระไหว้เจ้า)	8.64	0.35	มากที่สุด	1
2. โครงการปรับปรุงเลขหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี	8.22	0.35	มากที่สุด	3
3. โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่	8.42	0.35	มากที่สุด	2
รวม	8.43	0.35	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.43 (S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1.โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระไหว้เจ้า) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.64 (S.D. = 0.35) รองลงมาคือ ข้อ 3. โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.42 (S.D. = 0.35) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2. โครงการปรับปรุงเลขหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.22 (S.D. = 0.35)

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1.โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง	8.34	0.35	พอใจมาก	2
2. โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัวดับเพลิงภายในชุมชนแออัด (ชุมชนวัดโพธิ์ทองล่าง ต.บางเขน/ชุมชนหลังวัดหินกรนิมิต ต.สวนใหญ่)	8.51	0.36	พอใจมาก	1
3. โครงการพัฒนาครูและนักเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ครูและนักเรียนในสังกัดโรงเรียนของเทศบาลนครนนทบุรี)	8.24	0.35	พอใจมาก	3
รวม	8.36	0.35	พอใจมาก	

จากตารางที่ 4.29 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.36 (S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัวดับเพลิงภายในชุมชนแออัด (ชุมชนวัดโพธิ์ทองล่าง ต.บางเขน/ชุมชนหลังวัดหินกรนิมิต ต.สวนใหญ่) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.51 (S.D. = 0.36) รองลงมาคือ ข้อ 1.โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.34 (S.D. = 0.35) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3. โครงการพัฒนาครูและนักเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ครูและนักเรียนในสังกัดโรงเรียนของเทศบาลนครนนทบุรี) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.24 (S.D. = 0.35)

ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุง

จากคำถามปลายเปิดมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 240 ชุด คิดเป็นร้อยละ 19.20 สรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์คำถามปลายเปิดถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมของประชาชนที่ต้องการให้ทางเทศบาลนครนนทบุรี ปรับปรุงมากที่สุด 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลท่าทราย ตำบลบางกระสอ และตำบลบางเขน คือ

ตำบลสวนใหญ่

ประชาชนพื้นที่ ตำบลสวนใหญ่ อยากให้ดำเนินการเรื่องการจัดการขยะ

ตำบลตลาดขวัญ

ประชาชนพื้นที่ ตำบลตลาดขวัญ อยากให้ทางเทศบาลจัดทำพื้นที่จอดรถสาธารณะ

ตำบลท่าทราย

ประชาชนพื้นที่ ตำบลท่าทราย อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์โครงการของเทศบาล

ตำบลบางกระสอ

ประชาชนพื้นที่ ตำบลบางกระสอ อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องการจราจรหนาแน่น ช่วงเช้าและช่วงเย็น

ตำบลบางเขน

ประชาชนพื้นที่ ตำบลบางเขน อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำท่วมขังช่วงเวลาฝนตกหนัก

สรุปภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุง ครั้งที่ 1

- 1.ปัญหาด้านการจราจร การจราจรหนาแน่นช่วงเช้าและช่วงเย็น
- 2.แก้ไขปัญหาเรื่องน้ำท่วม
- 3.แก้ไขปัญหาขยะ โดยจัดบริการกำจัดขยะในพื้นที่
- 4.ต้องการให้เพิ่มจำนวนเที่ยวการจัดเก็บขยะ เพื่อไม่ให้ขยะกองค้างทางเป็นเวลานาน
- 5.บำบัดน้ำเสียตามคูคลองอย่างสม่ำเสมอ
- 6.เพิ่มกิจกรรมในช่วงวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ เพื่อให้คนที่ทำงานในวันและเวลาราชการได้มีส่วนร่วมกิจกรรมกับเทศบาลนครนนทบุรี

การสัมภาษณ์ ผู้นำชุมชนโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปี 2561 ครั้งที่ 1

จากการประชุมกลุ่มผู้นำชุมชน เมื่อวันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2561 ณ ห้องประชุมสำนักการคลัง เทศบาลนครนทบุรี โดยมีตัวแทนตำบลละ 2 ท่าน รวมทั้งหมด 5 ตำบล รวมเป็น 10 ท่าน ผลของการสัมภาษณ์เชิงลึก ในด้านต่างๆเพื่อเป็นประโยชน์ต่อทางเทศบาลนครนทบุรี ทำให้ทราบว่า

ด้านการประชาสัมพันธ์ ผู้นำชุมชนได้รับข้อมูลข่าวสารจากเอกสารแจกของทางเทศบาลในอันดับที่หนึ่ง ในบางครั้งเอกสารมีไม่พอแจก ตามด้วยเว็บไซต์ของทางเทศบาลนครนทบุรี จะมีส่วนช่วยประชาสัมพันธ์ได้มาก แต่บางครั้งข้อมูลในเว็บไซต์ของทางเทศบาลนครนทบุรีจะไม่ทันสมัย ส่วนรองมาคือเจ้าหน้าที่และคณะกรรมการชุมชน ตามด้วยป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง สำหรับเสียงตามสาย ในปัจจุบันมีหลายชุมชนที่เครื่องขยายเสียงเสีย หรือไม่เสียไม่สามารถประกาศได้เนื่องจากในชุมชนมีความคิดที่แตกต่าง บางคนจะบอกว่าเสียงดัง คนกลุ่มนี้ต้องการความสงบ ส่วนบางคนบอกฟังไม่รู้เรื่อง ผู้นำชุมชนได้เสนอแนะว่า เทศบาลนครนทบุรีควรจัดทำไวนิลของโครงการ ติดตามชุมชนที่ทางเทศบาลได้ลงไปดำเนินกิจกรรม โดยเฉพาะกับชุมชนที่เทศบาลได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ถือว่าเป็นการประชาสัมพันธ์ที่ดีให้กับชุมชน

ปัญหาที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลช่วยแก้ไขในอันดับแรก คือ ปัญหาด้านการจราจร เนื่องจากรถติดมาก อันดับที่สองคือปัญหาขยะมูลฝอย น้ำเสีย น้ำท่วมในช่วงเวลาที่ฝนตก และสุนัขจรจัด ซึ่งมีจำนวนมาก ประชาชนมีปัญหาขัดแย้งกัน ระหว่างกลุ่มที่เลี้ยงด้วยความสงสาร กับกลุ่มที่เห็นว่าสุนัขจรจัดเป็นปัญหาเพราะมีผู้ที่ถูกกัด และปัญหาเรื่องโรคพิษสุนัขบ้าที่กำลังระบาดในขณะนี้ จึงต้องการให้ทางเทศบาลนำสุนัขเหล่านี้ไปเลี้ยงรวมกันและจัดสถานที่ พร้อมทำหมันเพื่อไม่ให้แพร่พันธุ์

เมื่อพิจารณาตามยุทธศาสตร์ ที่ 1 ยุทธศาสตร์พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี เช่น การศึกษา สาธารณะสุข กีฬา สวนสาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและน้ำเสีย และการฝึกและประกอบอาชีพ

1.ผู้นำชุมชนเสนอเรื่องการเปลี่ยนหลอดไฟฟ้าสาธารณะให้เป็นหลอด LED เพราะมีความสว่างมากกว่า และประหยัดไฟ

2.เรื่องขยะมูลฝอย ควรมีการแยกขยะ ของชุมชนตั้งแต่ ครั้วเรือน เทศบาลนครนทบุรีควรจัดอบรมประโยชน์ของการแยกขยะ เริ่มจากขยะอาหาร กระดาษ ตลอดจนขยะที่สามารถรีไซเคิลได้ หรือขยะ เป็นพิษ โดยจัดโครงการให้ประชาชนนำขยะพิษมาแลกสิ่งของได้ นอกจากนี้มีปัญหากับขยะไม่สามารถเข้ามาเก็บขยะได้เนื่องจากมีรถจอดตามซอยที่มีขนาดเล็ก ส่วนโครงการที่เกี่ยวกับการจ้างคนกวาดขยะตามถนน ซอย มีประโยชน์มาก เพราะทำให้ถนน ซอยต่างๆ

มีความสะอาดมากขึ้น โครงการเกี่ยวกับผู้ประสบภัยจากไฟไหม้ อยากให้เทศบาลมีนโยบายช่วยสร้างบ้านเพื่อสงเคราะห์ผู้ประสบภัย

เมื่อพิจารณาตามยุทธศาสตร์ ที่ 2 ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน เช่น การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลต่างๆ การจัดทำแผน การก่อสร้างปรับปรุงและบำรุงรักษาสาธารณูปโภค การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การท่องเที่ยวศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณีของท้องถิ่น

1.โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระ ไหว้เจ้า) นับว่าเป็นโครงการที่ดี ควรมีการส่งเสริมจัดโครงการท่องเที่ยวในพื้นที่อื่นๆด้วย เพราะเป็นการกระจายรายได้ถึงแม่ค้าและชุมชน

2.โครงการปรับปรุงเลขหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี ถือว่าเป็นโครงการที่ดีทำให้สามารถค้นหามหาบ้านได้ง่าย

3.โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ของเทศบาลนครนนทบุรี นับว่าเป็นสิ่งที่ดี แต่ขอให้มีการเปลี่ยนสถานที่ออกไปบริการบ้าง เพราะจะซ้ำพื้นที่เดิม ทำให้บางชุมชนไม่ได้เข้ามาใช้บริการ

ตามยุทธศาสตร์ ที่ 3 ยุทธศาสตร์เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น บัตรคิวออนไลน์ คอมพิวเตอร์ เว็บไซต์อีเมล ป้ายโฆษณาไฟวิ่ง

1.โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้งเป็นโครงการที่ดีมาก

2.โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัวดับเพลิงในชุมชนแออัด ควรดำเนินการในบริเวณที่มีชุมชนแออัด เช่น ดิวนนท์ 14 ติดโรงพยาบาลศรีธัญญา และการติดตั้งถังดับเพลิงตามจุดต่างๆในชุมชนแออัด ควรตรวจสอบถึงการหมดอายุของถังดับเพลิง มีข้อเสนอแนะคือควรทำท่อน้ำเปล่า ที่สามารถส่งน้ำได้ทันทีเมื่อเกิดเพลิงไหม้ในชุมชนที่ถังดับเพลิงไม่สามารถใช้ได้ จะช่วยดับเพลิงได้ที่เรียกว่า“ท่อแห้ง”

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1.เรื่องที่ทำให้ผู้นำชุมชนช่วยทำแผนพัฒนาและนำเสนอเทศบาลนครนนทบุรี ทางชุมชนต้องการทราบว่าโครงการใดได้รับการอนุมัติบ้าง และเพราะอะไรบางโครงการยังไม่ได้รับการอนุมัติ

- 2.สิ่งที่ประทับใจกับการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีคือ การบริการทำบัตรประชาชนทำได้รวดเร็ว การเปลี่ยนชื่อก็เหมือนกัน เจ้าหน้าที่บริการดีมาก
- 3.ขอให้ยกพื้นของถนนติวานนท์ 18 ให้สูงขึ้น เพื่อไม่ให้น้ำท่วม
- 4.การขุดลอกคูคลอง ควรทำสม่ำเสมอ เพื่อให้น้ำในคลองใสสะอาด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ครั้งที่ 2 ระหว่าง เดือนเมษายน 2561 – ตุลาคม 2561

การวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาแต่ละยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก โดยผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 8 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก และที่อยู่อาศัย

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม แบบสอบถามการวิจัยมีจำนวน 9 ข้อคำถาม และเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ 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

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในแต่ละยุทธศาสตร์ จำนวน 8 ข้อ จำแนกตามยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่น 3 ยุทธศาสตร์ คือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นมาตราส่วน

ประมาณค่า (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. ผลการวิเคราะห์ปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี

ส่วนที่ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมา

ส่วนที่ 8. ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 3 ระดับ ซึ่งมีเกณฑ์การแปลผลดังนี้

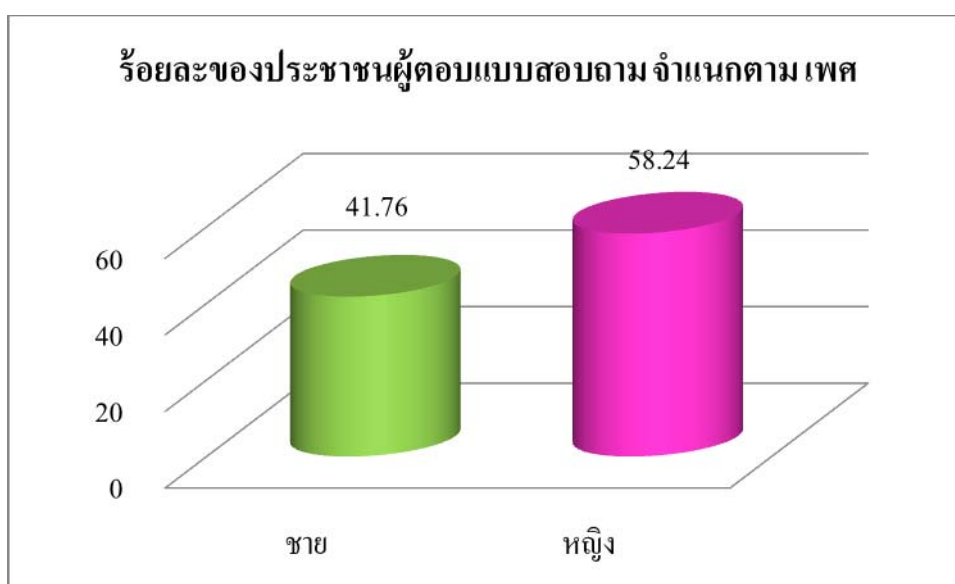
ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.00	แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	แสดงว่ามีความพึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	แสดงว่าพึงพอใจน้อย

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 ครั้งที่ 2

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	522	41.76
หญิง	728	58.24
รวม	1,250	100.00

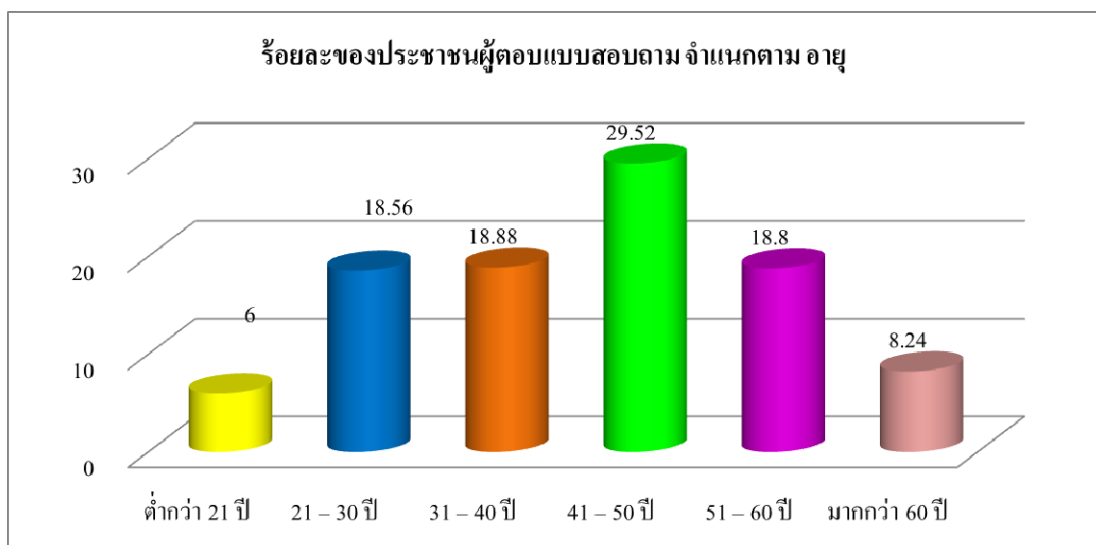


แผนภูมิที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ

จากตารางที่ 4.1 และแผนภูมิที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 728 คน คิดเป็นร้อยละ 58.24 และ เพศชาย จำนวน 522 คน คิดเป็นร้อยละ 41.76

ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ ครั้งที่ 2

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	75	6.00
21 – 30 ปี	232	18.56
31 – 40 ปี	236	18.88
41 – 50 ปี	369	29.52
51 – 60 ปี	235	18.80
มากกว่า 60 ปี	103	8.24
รวม	1,250	100.00

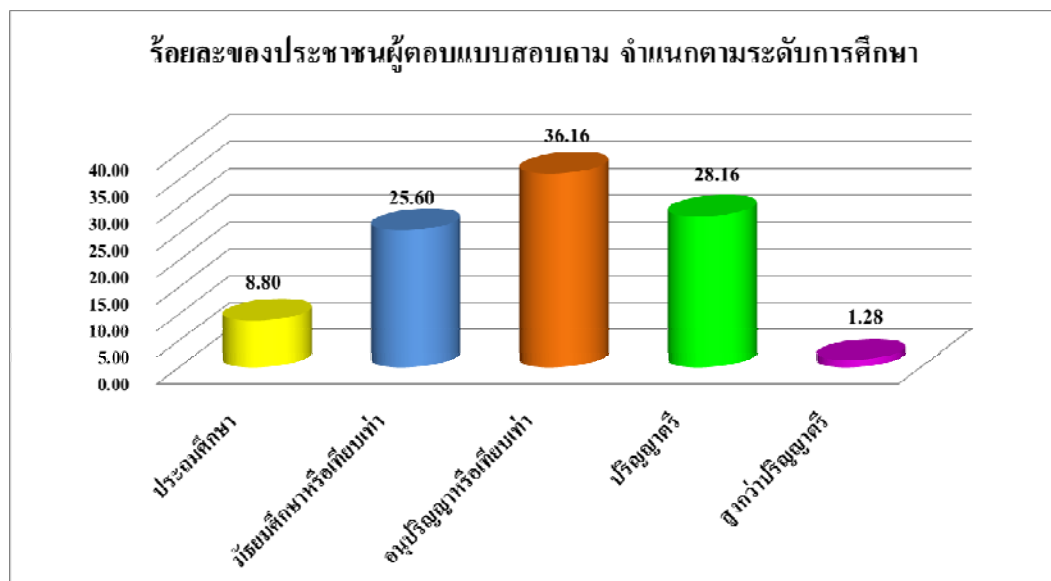


แผนภูมิที่ 4.2 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.2 และแผนภูมิที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 369 คน คิดเป็นร้อยละ 29.52 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 18.88 และจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ตารางที่ 4.3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา ครั้งที่ 2

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การศึกษา		
ประถมศึกษา	110	8.80
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	320	25.60
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	452	36.16
ปริญญาตรี	352	28.16
สูงกว่าปริญญาตรี	16	1.28
รวม	1,250	100.00

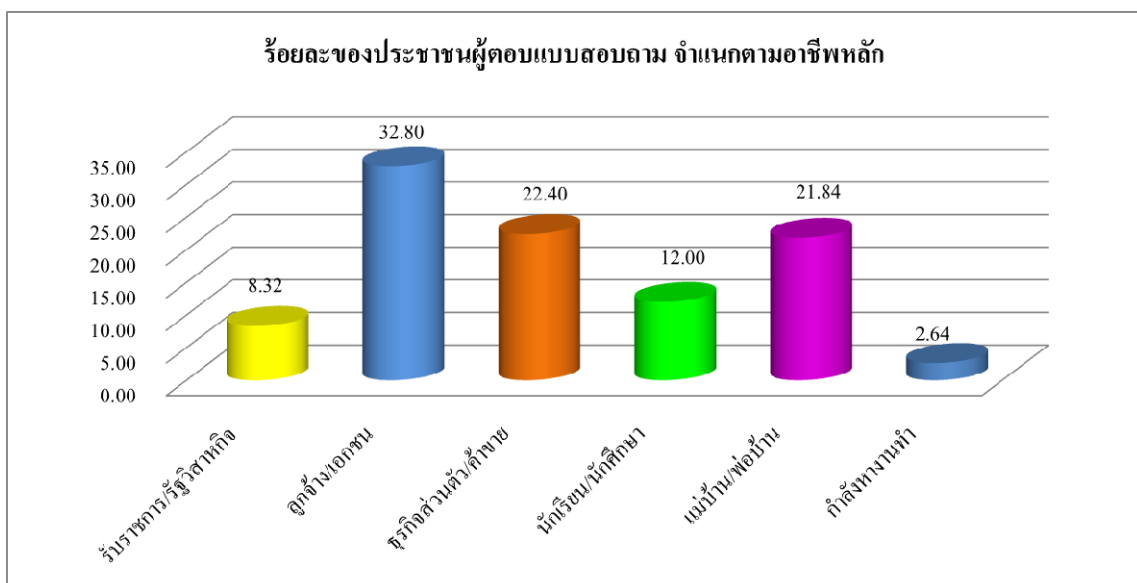


แผนภูมิที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.3 และแผนภูมิที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ การศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 452 คน คิดเป็นร้อยละ 36.16 รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 320 คน คิดเป็นร้อยละ 25.60 และจำนวนน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 1.28

ตารางที่ 4.4 จำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก ครั้งที่ 2

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	104	8.32
ลูกจ้าง/เอกชน	410	32.80
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	280	22.40
นักเรียน/นักศึกษา	150	12.00
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	273	21.84
กำลังหางานทำ	33	2.64
รวม	1,250	100.00

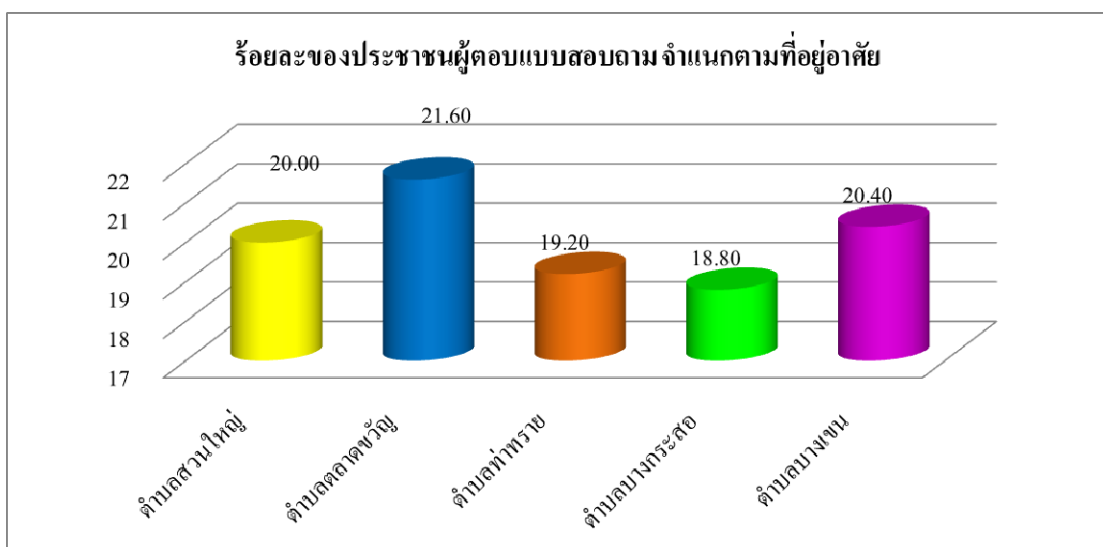


แผนภูมิที่ 4.4 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก

จากตารางที่ 4.4 และแผนภูมิที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก พบว่า ส่วนใหญ่ อาชีพลูกจ้าง/เอกชน จำนวน 410 คน คิดเป็นร้อยละ 32.80 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 22.40 และจำนวนน้อยที่สุดคือ กำลังหางานทำ จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 2.64

ตารางที่ 4.5 แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย ครั้งที่ 2

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน(คน)	ร้อยละ
ที่อยู่อาศัย		
ตำบลสวนใหญ่	250	20.00
ตำบลตลาดขวัญ	270	21.60
ตำบลท่าทราย	240	19.20
ตำบลบางกระสอ	235	18.80
ตำบลบางเขน	255	20.40
รวม	1,250	100.00



แผนภูมิที่ 4.5 แสดงค่าร้อยละของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย

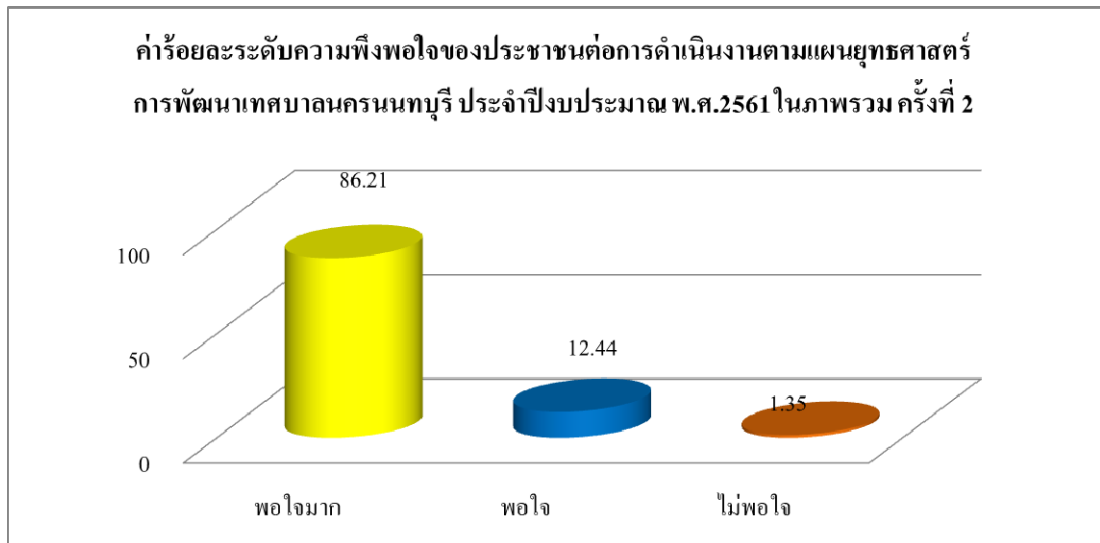
จากตารางที่ 4.5 และแผนภูมิที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามที่อยู่อาศัย พบว่า ส่วนใหญ่มีที่อยู่อาศัย ตำบลตลาดขวัญ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 21.60 รองลงมาคือ ตำบลบางเขน จำนวน 255 คน คิดเป็น ร้อยละ 20.40 อันดับสาม ตำบลสวนใหญ่ จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 อันดับสี่ ตำบลท่าทราย จำนวน 240 คน คิดเป็นร้อยละ 19.20 สุดท้ายคือ ตำบลบางกระสอ จำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 18.80

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม โดยการหาค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละ นำเสนอด้วยตารางแผนภูมิ และบรรยายผลการวิเคราะห์ ดังตารางที่ 4.6 -4.12

ตารางที่ 4.6 แสดงจำนวนความถี่ และค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ในภาพรวม ครั้งที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ					
	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ	
	จำนวน (คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ	จำนวน(คน)	ร้อยละ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	1,072	85.76	170	13.60	8	0.64
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	1035	82.80	210	16.80	5	0.40
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	1,085	86.80	154	12.32	11	0.88
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	957	76.56	265	21.20	28	2.24
5.การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	1000	80.00	214	17.12	36	2.88
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	981	78.48	253	20.24	16	1.28
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชน ในท้องถิ่น	1,212	96.96	23	1.84	15	1.20
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	1,158	92.64	80	6.40	12	0.96
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	1,199	95.92	30	2.40	21	1.68
ค่าร้อยละ		86.21		12.44		1.35



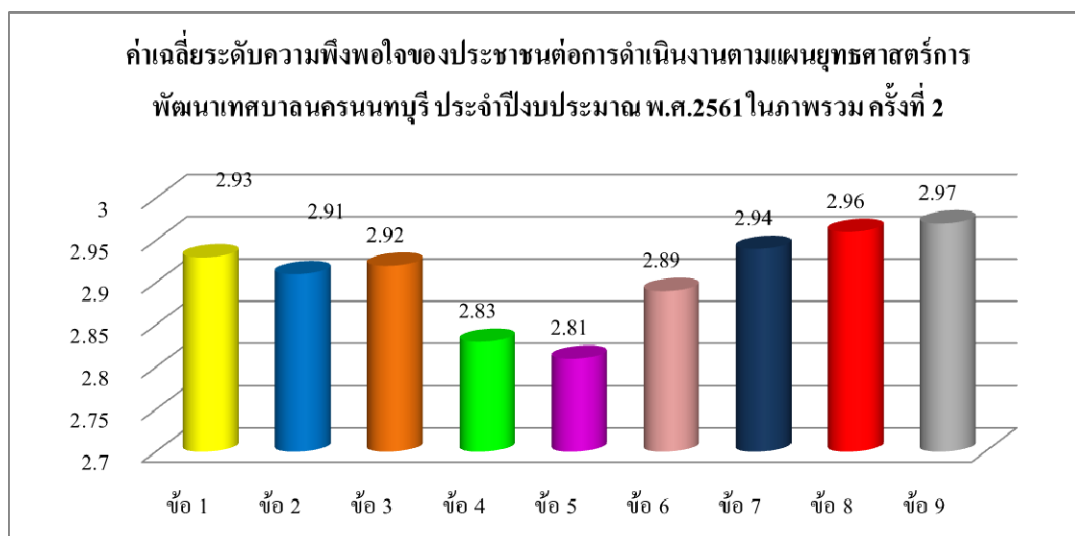
แผนภูมิที่ 4.6 แสดงค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ใน
ภาพรวม ครั้งที่ 2

จากตารางที่ 4.6 และแผนภูมิที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม พบว่า พอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 86.21 รองลงมาคือ พอใจ คิดเป็นร้อยละ 12.44 และ ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.35

จากการวิเคราะห์สัดส่วนความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม พบว่า สัดส่วนความพึงพอใจของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก และพอใจรวมแล้วคิดเป็นร้อยละ 98.65 ซึ่งมากกว่าร้อยละ 50 แสดงว่าเทศบาลนครนนทบุรีสามารถดำเนินงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ครั้งที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.93	0.60	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.91	0.60	พอใจมาก	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.92	0.59	พอใจมาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.83	0.59	พอใจมาก	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.81	0.58	พอใจมาก	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.89	0.59	พอใจมาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.94	0.60	พอใจมาก	3
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.96	0.60	พอใจมาก	2
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.97	0.59	พอใจมาก	1
รวม	2.90	0.59	พอใจมาก	

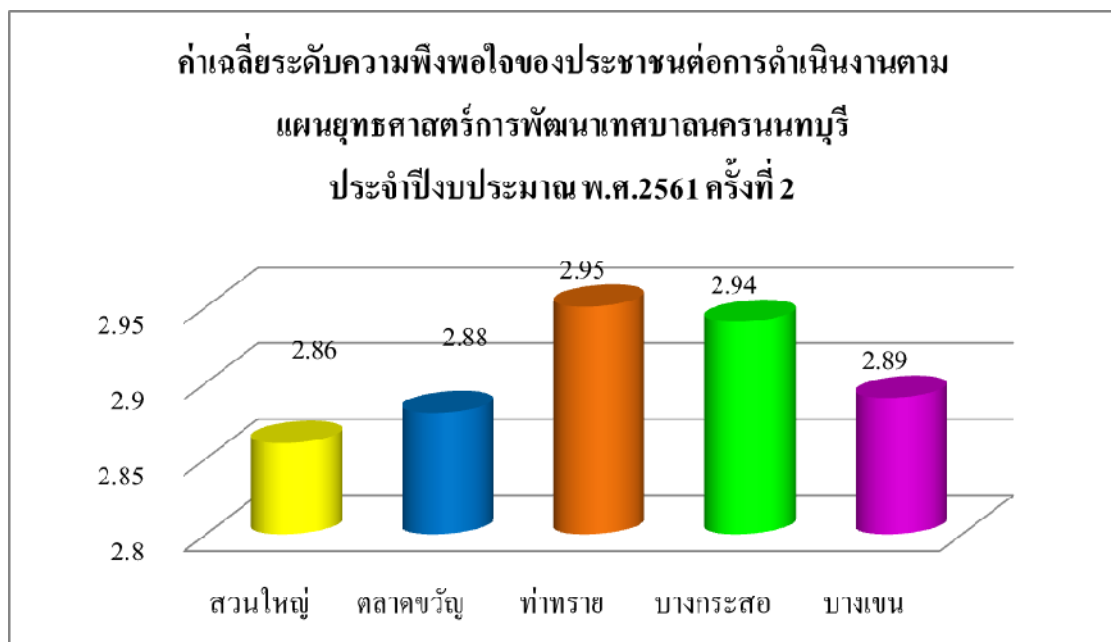


แผนภูมิที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ครั้งที่ 2

จากตารางที่ 4.7 และแผนภูมิที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่าอยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.90 (S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ข้อ9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 (S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ข้อ8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 (S.D. = 0.59) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.81 (S.D. = 0.58)

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณพ.ศ.2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ แต่ละตำบล ครั้งที่ 2

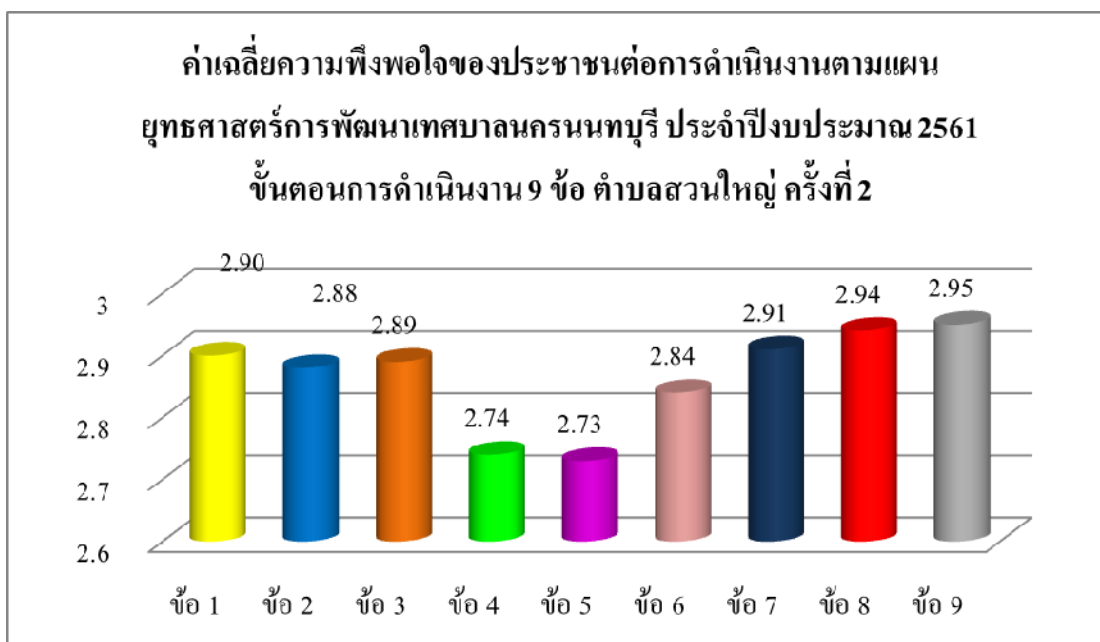
ตำบล	ค่าเฉลี่ย
สวนใหญ่	2.86
ตลาดขวัญ	2.88
ท่าทราย	2.95
บางกระสอ	2.94
บางเขน	2.89



แผนภูมิที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณพ.ศ.2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ แต่ละตำบล ครั้งที่ 2

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ ตำบลสวนใหญ่ ครั้งที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปล ความ	ลำดับ ที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.90	0.62	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.88	0.60	พอใจมาก	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.89	0.60	พอใจมาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.74	0.59	พอใจมาก	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.73	0.58	พอใจมาก	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.84	0.60	พอใจมาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.91	0.60	พอใจมาก	3
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.94	0.60	พอใจมาก	2
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.95	0.56	พอใจมาก	1
รวม	2.86	0.60	พอใจมาก	

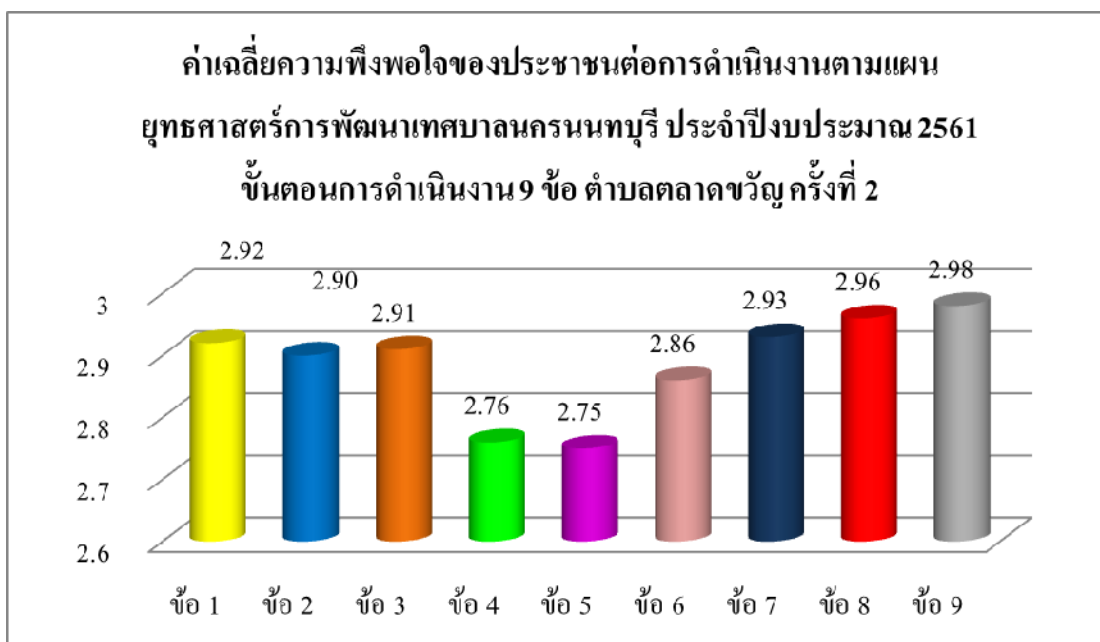


แผนภูมิที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลสวนใหญ่ ครั้งที่ 2

จากตารางที่ 4.9 และแผนภูมิที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ตำบลสวนใหญ่ ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.86 (S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 (S.D. = 0.56) รองลงมาคือ ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 (S.D. = 0.60) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 (S.D. = 0.59)

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลตลาดขวัญ ครั้งที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.92	0.60	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.90	0.62	พอใจมาก	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.91	0.60	พอใจมาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.76	0.60	พอใจมาก	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.75	0.59	พอใจมาก	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.86	0.60	พอใจมาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.93	0.62	พอใจมาก	3
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.96	0.62	พอใจมาก	2
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.98	0.60	พอใจมาก	1
รวม	2.88	0.61	พอใจมาก	

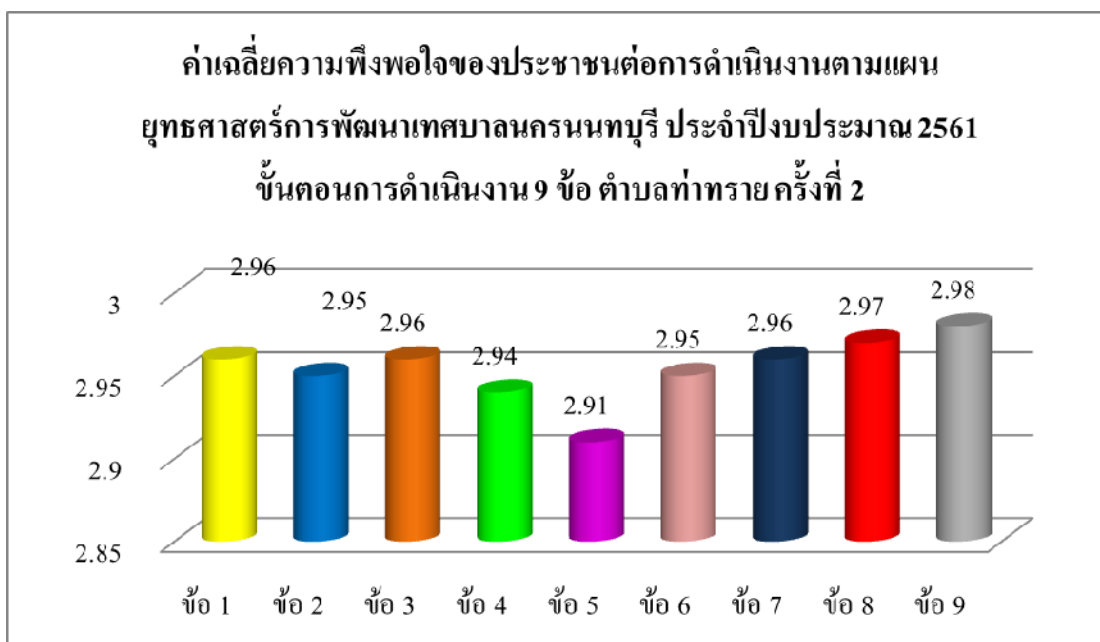


แผนภูมิที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลตลาดขวัญ

จากตารางที่ 4.10 และแผนภูมิที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ตำบลตลาดขวัญ ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 (S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 (S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.96 (S.D. = 0.62) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 (S.D. = 0.59)

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลท่าทราย ครั้งที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับ ที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.96	0.57	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.95	0.58	พอใจมาก	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.96	0.57	พอใจมาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.94	0.57	พอใจมาก	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.91	0.56	พอใจมาก	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.95	0.57	พอใจมาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.96	0.58	พอใจมาก	3
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.97	0.58	พอใจมาก	2
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.98	0.57	พอใจมาก	1
รวม	2.95	0.57	พอใจมาก	

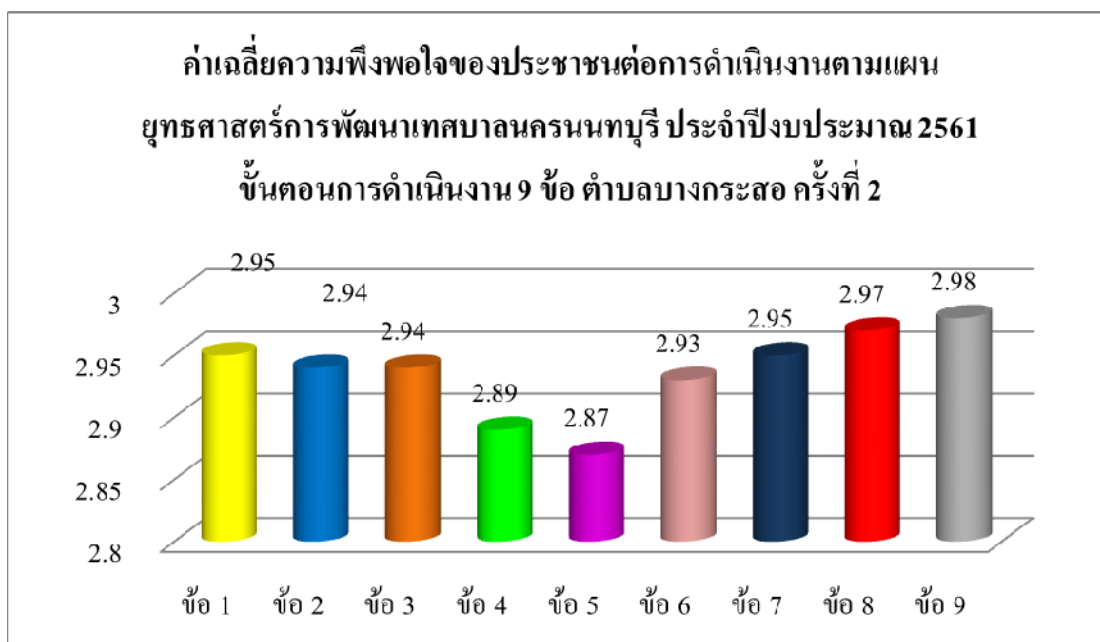


แผนภูมิที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การ
พัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ขั้นตอนการดำเนินงาน 9
ข้อ ตำบลท่าทราย

จากตารางที่ 4.11 และแผนภูมิที่ 4.11 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ตำบลท่าทราย ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 (S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 (S.D. = 0.57) รองลงมา คือ ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 (S.D. = 0.58) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.91 (S.D. = 0.56)

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางกระสอ ครั้งที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.95	0.60	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.94	0.61	พอใจมาก	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.94	0.60	พอใจมาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.89	0.60	พอใจมาก	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.87	0.58	พอใจมาก	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.93	0.60	พอใจมาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.95	0.61	พอใจมาก	3
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.97	0.61	พอใจมาก	2
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.98	0.60	พอใจมาก	1
รวม	2.94	0.60	พอใจมาก	

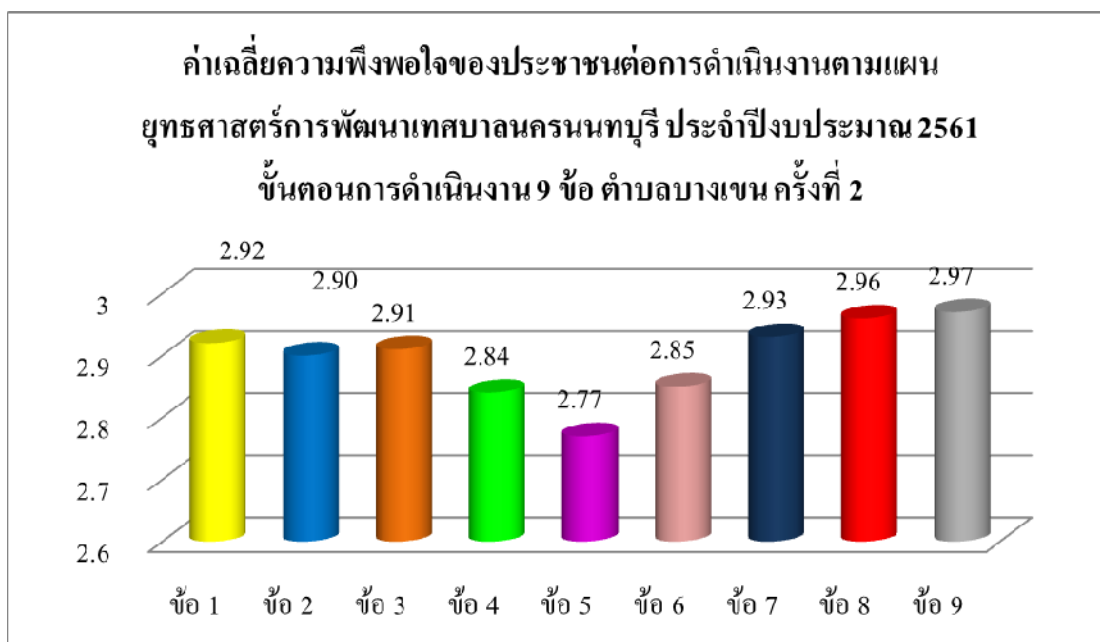


แผนภูมิที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์
การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ขั้นตอนการ
ดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางกระสอ

จากตารางที่ 4.12 และแผนภูมิที่ 4.12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ตำบลบางกระสอ ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 (S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.98 (S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากันคือ 2.97 (S.D. = 0.61) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 (S.D. = 0.58)

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ ตำบลบางเขน ครั้งที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.92	0.60	พอใจมาก	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.90	0.61	พอใจมาก	6
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	2.91	0.60	พอใจมาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.84	0.60	พอใจมาก	8
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.77	0.58	พอใจมาก	9
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.85	0.60	พอใจมาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.93	0.61	พอใจมาก	3
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.96	0.61	พอใจมาก	2
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.97	0.60	พอใจมาก	1
รวม	2.89	0.60	พอใจมาก	



แผนภูมิที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ประเด็นคำถาม 9 ข้อ ตำบลบางเขน

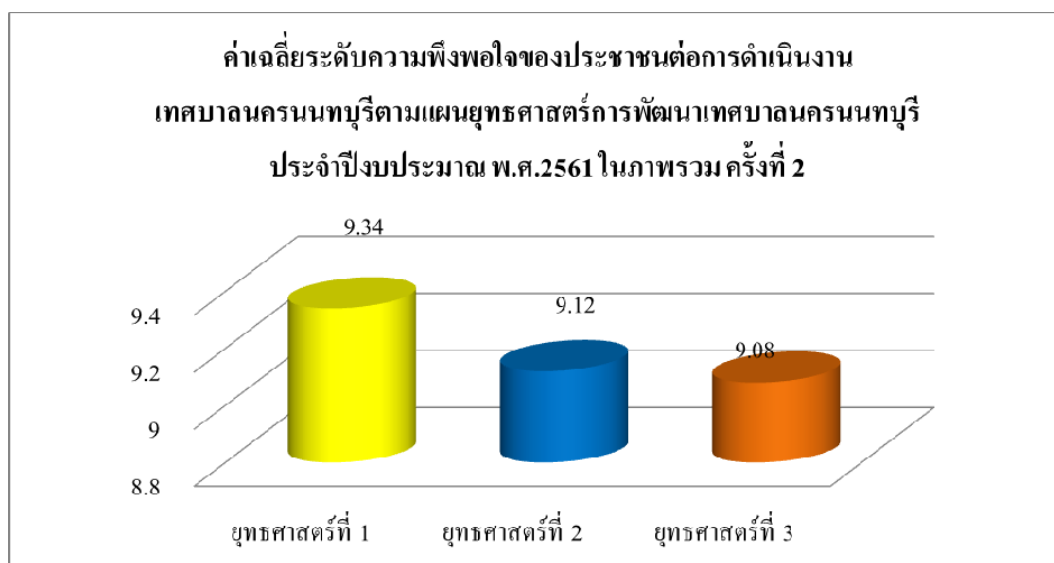
จากตารางที่ 4.13 และแผนภูมิที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ตำบลบางเขน ขั้นตอนการดำเนินงาน 9 ข้อ พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 (S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.97 (S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.96 (S.D. = 0.61) ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 (S.D. = 0.58)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในแต่ละยุทธศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในแต่ละยุทธศาสตร์ โดยการหาค่าคะแนนเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน นำเสนอด้วยตาราง แผนภูมิ และบรรยายผล ดังตารางที่ 4.14-4.18

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ครั้งที่ 2

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ.2561	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับ ที่
1. ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	9.34	0.58	มากที่สุด	1
2. ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตาม หลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วน ร่วมกับประชาชน	9.12	0.60	มากที่สุด	2
3. ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากร บุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	9.08	0.62	มากที่สุด	3
ภาพรวม	9.18	0.60	มากที่สุด	

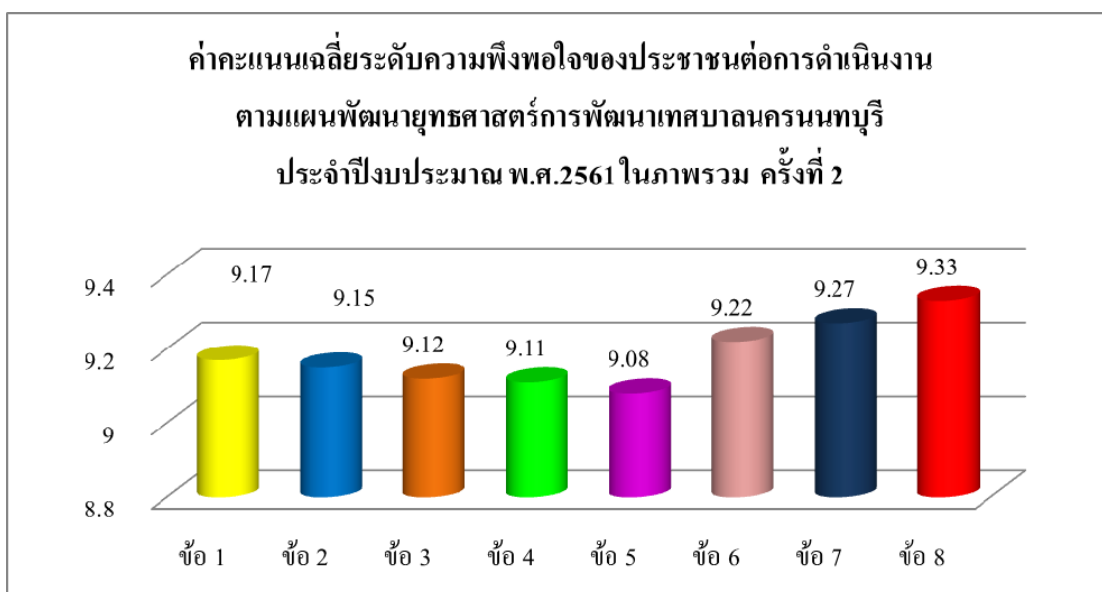


แผนภูมิที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม

จากตารางที่ 4.14 และแผนภูมิที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ของทุกยุทธศาสตร์ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.18 (S.D.=0.60) และเมื่อพิจารณาในแต่ละยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1. ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 9.34 (S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2. ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลัก ธรรมภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 9.12 (S.D.=0.60) และอันดับที่สามคือ ยุทธศาสตร์ 3. ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ย 9.08 (S.D. = 0.62)

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ครั้งที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ลำดับ ที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	9.17	0.59	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	9.15	0.60	5
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	9.12	0.59	6
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	9.11	0.61	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	9.08	0.60	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9.22	0.61	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	9.27	0.59	2
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	9.33	0.60	1
ในภาพรวม	9.18	0.60	



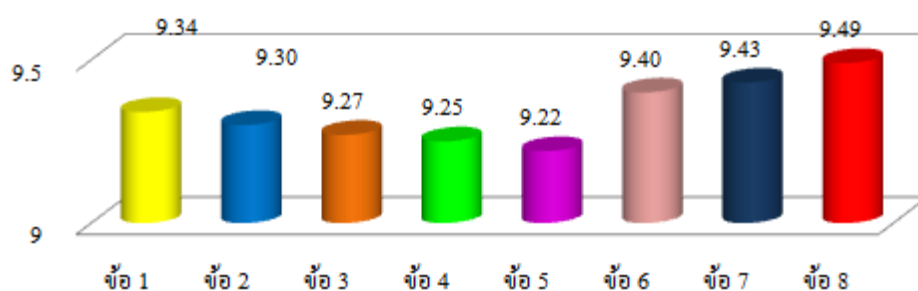
แผนภูมิที่ 4.15 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2561 ในภาพรวม

จากตารางที่ 4.15 และแผนภูมิที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามประเด็นการมีส่วนร่วม 8 ข้อ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.18 (S.D. = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.33 (S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.27 (S.D. = 0.59) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.08 (S.D. = 0.60)

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ครั้งที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ลำดับ ที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	9.34	0.56	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	9.30	0.59	5
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	9.27	0.57	6
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	9.25	0.59	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	9.22	0.59	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9.40	0.59	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	9.43	0.57	2
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	9.49	0.59	1
ในภาพรวม	9.34	0.58	

ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มี
สุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ครั้งที่ 2



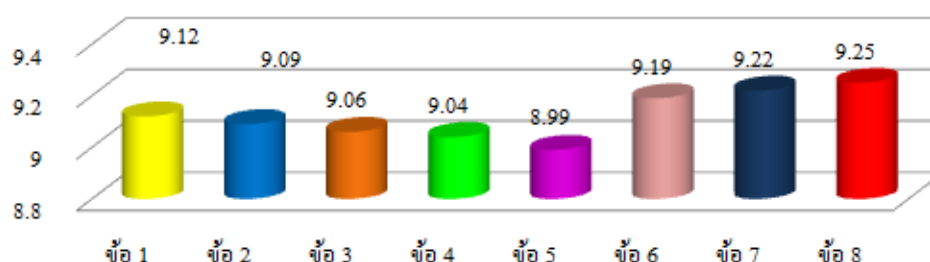
แผนภูมิที่ 4.16 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุข
ภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

จากตารางที่ 4.16 และแผนภูมิที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี
มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.34 (S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนน
เฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.49 (S.D. = 0.59) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/
กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
9.43 (S.D. = 0.57) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ
การดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.22 (S.D. = 0.59)

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อ
การดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลัก ธรรมภิบาล โดยเน้น
บูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน ครั้งที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	9.12	0.60	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	9.09	0.61	5
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	9.06	0.60	6
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	9.04	0.61	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.99	0.61	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9.19	0.61	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	9.22	0.60	2
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	9.25	0.60	1
ในภาพรวม	9.12	0.60	

ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์
ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับ
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน ครั้งที่ 2



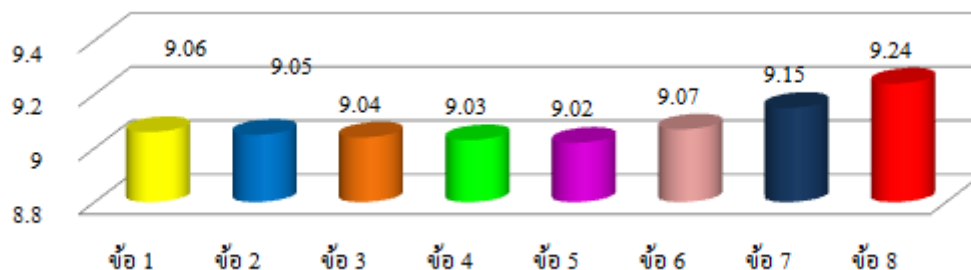
แผนภูมิที่ 4.17 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล
โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน

จากตารางที่ 4.17 และแผนภูมิที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล
โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมาก
ที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.12 (S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ทุกข้อ
มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชน
ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.25
(S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของ
ประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.22 (S.D. = 0.60) ส่วนข้อที่มีค่า
คะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม
อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.99 (S.D. = 0.61)

ตารางที่ 4.18แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการ
ปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครั้งที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ		
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ลำดับที่
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	9.06	0.61	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	9.05	0.61	5
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	9.04	0.61	6
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	9.03	0.63	7
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	9.02	0.61	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9.07	0.63	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	9.15	0.61	2
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	9.24	0.61	1
ในภาพรวม	9.08	0.62	

ค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์
ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบ
เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครั้งที่ 3



แผนภูมิที่ 4.18 แสดงค่าคะแนนเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม
แผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดย
อาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากตารางที่ 4.18 และแผนภูมิที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ.2561 ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน
โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.08 (S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนน
เฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมาก
ที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.24 (S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/
กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ
9.15 (S.D. = 0.61) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ
การดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.02 (S.D. = 0.61)

ส่วนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัยการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก ครั้งที่ 2

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การ
พัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา
และอาชีพหลัก ดังตารางที่ 4.19-4.52

**ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตาม
ตัวแปร เพศ**

ประเด็นความมีส่วนร่วม	เพศ				T	sig
	ชาย		หญิง			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.92	0.60	2.93	0.60	0.610	0.911
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	2.89	0.61	2.89	0.61	0.920	0.093
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	2.91	0.61	2.91	0.61	-0.402	0.330
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.85	0.57	2.87	0.61	0.859	0.089
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.83	0.60	2.84	0.60	0.566	0.765
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.88	0.61	2.88	0.48	-0.919	0.792
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	2.94	0.60	2.94	0.61	-0.801	0.914
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.95	0.61	2.96	0.61	-1.286	0.761
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.97	0.60	2.99	0.61	-0.906	0.842
ภาพรวม	2.90	0.60	2.91	0.59	-0.151	0.611

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตาม เพศ โดยใช้
สถิติ t-test ในการทดสอบ โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ

ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561
ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า เพศต่างกัน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผน
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ได้แก่ ข้อ 1. มีการเปิด
โอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล
ของโครงการ/กิจกรรม ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 4.
มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชน
ตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ข้อ 6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ข้อ 8. การแก้ไข
ปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนและ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการ
ดำเนินโครงการ/กิจกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตาม
ตัวแปร อายุ ครั้งที่ 2

ขั้นตอนการดำเนินงาน	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	Sig.
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.979	5	0.298	0.532	0.808
	ภายในกลุ่ม	491.681	1244	0.530		
	รวม	492.660	1249			
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.901	5	0.248	0.553	0.866
	ภายในกลุ่ม	498.204	1244	0.408		
	รวม	499.105	1249			
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดง ความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.908	5	0.252	0.635	0.799
	ภายในกลุ่ม	429.155	1244	0.382		
	รวม	430.064	1249			
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	0.763	5	0.244	0.486	0.518
	ภายในกลุ่ม	391.838	1244	0.349		
	รวม	392.602	1249			

5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.716	5	0.209	0.658	0.820
	ภายในกลุ่ม	413.514	1244	0.316		
	รวม	414.229	1249			
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	1.143	5	0.462	0.583	0.928
	ภายในกลุ่ม	395.557	1244	0.385		
	รวม	396.699	1249			
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไป สู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	1.728	5	0.407	0.476	0.641
	ภายในกลุ่ม	449.663	1244	0.347		
	รวม	451.391	1249			
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	0.721	5	0.250	0.684	0.551
	ภายในกลุ่ม	346.420	1244	0.327		
	รวม	347.142	1249			
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการ ดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.739	5	0.759	0.653	0.579
	ภายในกลุ่ม	439.296	1244	0.746		
	รวม	440.035	1249			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.955	5	0.348	0.584	0.723
	ภายในกลุ่ม	428.370	1244	0.421		
	รวม	429.325	1249			

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2561 จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 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. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน และข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปรการศึกษา ครั้งที่ 2

ขั้นตอนการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.897	5	0.257	0.557	0.819
	ภายในกลุ่ม	450.838	1244	0.615		
	รวม	451.736	1249			
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.980	5	0.214	0.523	0.878
	ภายในกลุ่ม	541.609	1244	0.473		
	รวม	542.588	1249			
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.992	5	0.217	0.575	0.01*
	ภายในกลุ่ม	469.109	1244	0.443		
	รวม	470.102	1249			
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	0.820	5	0.210	0.848	0.525
	ภายในกลุ่ม	421.512	1244	0.404		
	รวม	422.333	1249			
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.672	5	0.180	0.659	0.03*
	ภายในกลุ่ม	388.106	1244	0.366		
	รวม	388.778	1249			
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	1.201	5	0.397	0.916	0.941
	ภายในกลุ่ม	415.600	1244	0.446		
	รวม	416.801	1249			
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	1.450	5	0.351	0.926	0.650
	ภายในกลุ่ม	377.270	1244	0.403		
	รวม	378.720	1249			

8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	0.759	5	0.215	0.420	0.558
	ภายในกลุ่ม	364.716	1244	0.379		
	รวม	365.476	1249			
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.680	5	0.653	0.484	0.587
	ภายในกลุ่ม	403.934	1244	0.865		
	รวม	404.614	1249			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.939	5	0.299	0.656	0.733
	ภายในกลุ่ม	425.855	1244	0.488		
	รวม	426.794	1249			

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2561 จำแนกตามการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามประเด็น 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ข้อ 4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ข้อ 6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนและ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ใน ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม และ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเปรียบเทียบโดยทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังแสดงในตารางที่ 4.22 – 4.23

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามการศึกษาต่างกัน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม ครั้งที่ 2

ระดับการศึกษา		ประถม	มัธยม	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	2.84	2.73	2.94	2.82	2.74
ประถม	2.84	-	0.01*	0.01*	0.53	0.24
มัธยม	2.73	-	-	0.60	0.44	0.25
อนุปริญญา	2.94	-	-	-	0.54	0.53
ปริญญาตรี	2.82	-	-	-	-	0.51
สูงกว่าปริญญาตรี	2.74	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.22 เมื่อทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยค่าสถิติ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกัน ดังนี้

การศึกษาระดับประถม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกับ การศึกษาระดับ มัธยม

การศึกษาระดับประถมมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกับ การศึกษาระดับ อนุปริญญา

ตารางที่ 4.23 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามการศึกษาต่างกัน ด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ครั้งที่ 2

ระดับการศึกษา		ประถม	มัธยม	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\bar{X}$	2.84	2.73	2.94	2.82	2.74
ประถม	2.84	-	0.01*	0.01*	0.33	0.76
มัธยม	2.73	-	-	0.34	0.41	0.34
อนุปริญญา	2.94	-	-	-	0.42	0.22
ปริญญาตรี	2.82	-	-	-	-	0.42
สูงกว่าปริญญาตรี	2.74	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.23 เมื่อทดสอบแบบจับคู่พหุคูณ (Multiple Comparisons) โดยค่าสถิติ LSD ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกัน ดังนี้

การศึกษาระดับประถม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกับ การศึกษาระดับ มัธยม

การศึกษาระดับประถม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม แตกต่างกับ การศึกษาระดับ อนุปริญญา

ตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร อาชีพหลัก ครั้งที่ 2

ขั้นตอนการดำเนินงาน	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	0.580	5	0.183	0.557	0.721
	ภายในกลุ่ม	439.279	1244	0.404		
	รวม	439.859	1249			
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	4.012	5	0.955	1.115	0.446
	ภายในกลุ่ม	530.808	1244	0.917		
	รวม	534.820	1249			
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.700	5	1.110	1.500	0.358
	ภายในกลุ่ม	467.473	1244	0.548		
	รวม	469.173	1249			

4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของ โครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	ระหว่างกลุ่ม	2.734	5	0.646	1.748	0.430
	ภายในกลุ่ม	420.523	1244	0.390		
	รวม	423.258	1249			
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบ การดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	2.158	5	0.718	2.292	0.517
	ภายในกลุ่ม	377.602	1244	0.422		
	รวม	379.761	1249			
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด	ระหว่างกลุ่ม	3.214	5	0.746	2.594	0.512
	ภายในกลุ่ม	411.101	1244	0.589		
	รวม	414.314	1249			
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่ การแก้ไขปัญหาของประชาชนใน ท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	2.553	5	0.708	1.222	0.238
	ภายในกลุ่ม	366.625	1244	0.387		
	รวม	369.178	1249			
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน	ระหว่างกลุ่ม	2.464	5	0.812	2.109	0.193
	ภายในกลุ่ม	389.929	1244	0.378		
	รวม	392.393	1249			
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการ ดำเนินโครงการ/กิจกรรม	ระหว่างกลุ่ม	1.728	5	0.550	2.107	0.361
	ภายในกลุ่ม	403.329	1244	0.545		
	รวม	405.057	1249			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.349	5	0.714	1.694	0.445
	ภายในกลุ่ม	422.963	1244	0.509		
	รวม	425.312	1249			

หมายเหตุ * ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

จากตารางที่ 4.24 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีการศึกษา พ.ศ.2561 จำแนกตามการศึกษา โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เมื่อพิจารณาแต่ละข้อ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพหลักต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตาม ประเด็น 9 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ข้อ 3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม ข้อ 4. มีการรายงานผลการ

ดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ข้อ 6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนและ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนทบุรี ที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ของเทศบาล ครั้งที่ 2

การแสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ของเทศบาล ปรากฏผลตามตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ข้อมูลของเทศบาลนครนทบุรี

ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1.เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน	815	20.71%	3
2.เอกสารแจกของเทศบาลนครนทบุรี	973	24.73%	1
3.ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง	639	16.24%	4
4.กลุ่ม Line	572	14.54%	5
5.เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th	936	23.79%	2
รวม	3,935	100.00%	

*หมายเหตุ : - กำหนดให้ประชาชนเลือกได้เกิน 1 ข้อ ข้อมูลจึงมีความถี่มากกว่า 1,250

จากตารางที่ 4.25 ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากเทศบาลนครนทบุรีที่เผยแพร่มากที่สุดคือ เอกสารแจกของเทศบาลนครนทบุรี คิดเป็นร้อยละ 24.73 รองลงมาคือ เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th คิดเป็นร้อยละ 23.79 อันดับสาม เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน คิดเป็นร้อยละ 20.71 อันดับสี่ ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง คิดเป็นร้อยละ 16.24 และอันดับห้า กลุ่ม Line คิดเป็นร้อยละ 14.54

ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะต่อผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี

การแสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีดำเนินการแก้ไข ปรากฏผลตามตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อเทศบาลนครนนทบุรีโดยภาพรวม ครั้งที่ 1

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการของประชาชน	ความถี่	ร้อยละ	ลำดับ
1. ยาเสพติด	573	10.37	6
2. โจรผู้ร้าย	547	9.90	7
3. ขยะมูลฝอย	722	13.06	2
4. น้ำเสีย	712	12.88	3
5. น้ำท่วม	603	10.91	4
6. จราจร	783	14.16	1
7. สุนัขจรจัด	586	10.60	5
8. ไฟฟ้าสาธารณะ	468	8.47	9
9. ยุงลาย	534	9.66	8
รวม	5,528	100.00	

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีเกี่ยวกับปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลแก้ไข จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปัญหาคืออันดับแรก ได้แก่ จราจร คิดเป็นร้อยละ 14.16 รองลงมา ได้แก่ ขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 13.06 อันดับสาม น้ำเสีย คิดเป็นร้อยละ 12.88 อันดับสี่ น้ำท่วม คิดเป็นร้อยละ 10.91 อันดับห้า สุนัขจรจัด คิดเป็นร้อยละ 10.60 อันดับหก ยาเสพติด คิดเป็นร้อยละ 10.37 อันดับเจ็ด โจรผู้ร้ายคิดเป็นร้อยละ 9.90 อันดับแปด ยุงลาย คิดเป็นร้อยละ 9.66 และอันดับเก้า ไฟฟ้าสาธารณะ คิดเป็นร้อยละ 8.47

ส่วนที่ 7 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมา

ตารางที่ 4.27 แสดงผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1.โครงการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะบริเวณ เกาะกลางถนนนนทบุรี 1 ตั้งแต่บริเวณ หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ถึง บริเวณสี่แยกพระนั่งเกล้า และซอย ศรีพรสวรรค์ 6 (ซอยลวดหนาม)	9.08	0.58	มากที่สุด	3
2. โครงการจัดการมูลฝอยอย่างยั่งยืน	9.56	0.58	มากที่สุด	1
3. โครงการให้การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ยากไร้ ไร้ที่พึ่งฯ	9.38	0.59	มากที่สุด	2
รวม	9.34	0.58	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.27 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.34 (S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. โครงการจัดการมูลฝอยอย่างยั่งยืน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.56 (S.D. = 0.58) รองลงมาคือ ข้อ 3. โครงการให้การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ยากไร้ ไร้ที่พึ่งฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.38 (S.D. = 0.59) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 โครงการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะบริเวณ เกาะกลางถนนนนทบุรี 1 ตั้งแต่บริเวณ หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ถึง บริเวณสี่แยกพระนั่งเกล้า และซอย ศรีพรสวรรค์ 6 (ซอยลวดหนาม) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.08 (S.D. = 0.58)

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1.โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระไหว้เจ้า)	9.25	0.6	มากที่สุด	1
2. โครงการปรับปรุงเลขหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี	9.01	0.6	มากที่สุด	3
3. โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่	9.10	0.61	มากที่สุด	2
รวม	9.12	0.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.28 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.12 (S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1.โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระไหว้เจ้า) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.25 (S.D. = 0.60) รองลงมาคือ ข้อ 3. โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.10 (S.D. = 0.61) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2. โครงการปรับปรุงเลขหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.01 (S.D. = 0.60)

ตารางที่ 4.29 แสดงผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับที่
1.โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง	9.09	0.62	พอใจมาก	2
2. โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัวดับเพลิงภายในชุมชนแออัด (ชุมชนวัดโพธิ์ทองล่าง ต.บางเขน/ชุมชนหลังวัดทินกรนิมิต ต.สวนใหญ่)	9.26	0.62	พอใจมาก	1
3. โครงการพัฒนาครูและนักเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ครูและนักเรียนในสังกัดโรงเรียนของเทศบาลนครนนทบุรี)	8.89	0.62	พอใจมาก	3
รวม	9.08	0.62	พอใจมาก	

จากตารางที่ 4.29 ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรี ได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.08 (S.D. = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัวดับเพลิงภายในชุมชนแออัด (ชุมชนวัดโพธิ์ทองล่าง ต.บางเขน/ชุมชนหลังวัดทินกรนิมิต ต.สวนใหญ่) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.26 (S.D. = 0.62) รองลงมาคือ ข้อ 1.โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 9.09 (S.D. = 0.62) ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3. โครงการพัฒนาครูและนักเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ครูและนักเรียนในสังกัดโรงเรียนของเทศบาลนครนนทบุรี) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.89 (S.D. = 0.62)

ส่วนที่ 8 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุง

จากคำถามปลายเปิดมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 190 ชุด คิดเป็นร้อยละ 15.20 สรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์คำถามปลายเปิดถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมของประชาชนที่ต้องการให้ทางเทศบาลนครนนทบุรี ปรับปรุงมากที่สุด 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลท่าทราย ตำบลบางกระสอ และตำบลบางเขน คือ

ตำบลสวนใหญ่

ประชาชนพื้นที่ ตำบลสวนใหญ่ อยากให้ดำเนินการเรื่องการจัดการขยะ มีटक้างจำนวนมาก และควรเพิ่มรอบการเก็บขยะ มีขโมยในเขตชุมชน

ตำบลตลาดขวัญ

ประชาชนพื้นที่ ตำบลตลาดขวัญ อยากให้ทางเทศบาลจัดทำพื้นที่จอดรถสาธารณะ และจุดจอดรถชั่วคราว มีการรुक้าทางสาธารณะ

ตำบลท่าทราย

ประชาชนพื้นที่ ตำบลท่าทราย อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์โครงการของเทศบาล ปัญหาขยะรถเข้าซอยไม่ได้ และควรมีระบบบำบัดน้ำเสียจากคอนโดมิเนียม

ตำบลบางกระสอ

ประชาชนพื้นที่ ตำบลบางกระสอ อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องการจราจรหนาแน่น ช่วงเช้าและช่วงเย็น เนื่องจากมีปริมาณรถสะสมก่อนถึงแยกแครายเป็นจำนวนมาก ปัญหาสุนัขจรจัด

ตำบลบางเขน

ประชาชนพื้นที่ ตำบลบางเขน อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำท่วมขังช่วงเวลาฝนตกหนัก และเร่งการระบายน้ำ

สรุปภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุงครั้งที่ 2

- 1.ปัญหาด้านการจราจร การจราจรหนาแน่นช่วงเช้าและช่วงเย็น
- 2.แก้ไขปัญหาเรื่องน้ำท่วม
- 3.แก้ไขปัญหาขยะ โดยจัดบริการกำจัดขยะในพื้นที่
- 4.ต้องการให้เพิ่มจำนวนเที่ยวการจัดเก็บขยะ เพื่อไม่ให้ขยะกองค้างทางเป็นเวลานาน
- 5.บำบัดน้ำเสียตามคูคลองอย่างสม่ำเสมอ
- 6.เพิ่มกิจกรรมในช่วงวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ เพื่อให้คนที่ทำงานในวันและเวลาราชการได้มีส่วนร่วมกิจกรรมกับเทศบาลนนทบุรี

บทสัมภาษณ์ผู้รับบริการโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่

จากการสัมภาษณ์ ผู้มารับบริการโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่จากหน่วยงานบริการประชาชนของเทศบาลนครนนทบุรี ที่จัดขึ้นเพื่อบริการประชาชนในชุมชนต่างๆ ของทางเทศบาลนครนนทบุรี โดยมีการบริการด้านต่างๆ เช่นการบริการด้านสุขภาพ การตรวจรักษาเบื้องต้น การให้คำแนะนำเกี่ยวกับโรคติดต่อ การวางแผนครอบครัว การทำกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การชำระภาษี การปรึกษาด้านงานทะเบียน การตัดผมสุภาพบุรุษและสตรี บริการสินค้าราคาถูก ฯลฯ เนื่องจากมีหน่วยงานหลายหน่วยที่ออกมาบริการในพื้นที่ต่างๆ ซึ่งในบางครั้งจะมีประชาชนมารับบริการน้อย ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่าง ดังนี้

1.ขึ้นอยู่กับประชาชน ว่าเป็นกลุ่ม อายุช่วงใด ส่วนใหญ่ที่มาใช้บริการ จะอยู่ในวัยเกษียณ หรือเด็กเล็ก เช่น การบริการตัดผม ให้กับประชาชน จะมีผู้สูงอายุมาใช้บริการแต่เนื่องจากเป็นโครงการของคณาจารย์และนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ วิทยาเขตนนนทบุรี ซึ่งจะมาให้บริการ17.00-20.00น. ประชาชนอยากให้มาเร็วกว่านี้

2.ปัจจัยเรื่องพื้นที่ ของหน่วยบริการ ซึ่งประชาชนต้องการให้มีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ ไปยังบริเวณที่ใกล้เคียงบ้าง หรือสถานที่ตั้ง แต่โดยหลักการอาจจะทำได้ยาก เพราะหน่วยงานเทศบาลนครนนทบุรีมีหลายหน่วยงานต้องการใช้พื้นที่ที่กว้างพอสมควรและทางเทศบาลนครนนทบุรี เลือพื้นที่ ควรประชาสัมพันธ์ให้ทราบล่วงหน้า

3.ปัจจัยเรื่องกิจกรรมที่ประชาชนจะต้องการติดต่อกับหน่วยงานเคลื่อนที่ ซึ่งถ้าประชาชนรู้ล่วงหน้าแต่ถ้าประชาชนไม่มีปัญหา ก็ไม่คิดจะเดินทางมาใช้บริการกับหน่วยเคลื่อนที่ของทางเทศบาล เช่น ไม่ได้ใช้บริการด้านสุขภาพ การตรวจรักษาเบื้องต้น ก็เลยไม่สนใจจะมาติดต่อ หรือถ้ามีปัญหาและต้องการติดต่อกับหน่วยงานเทศบาลนครนนทบุรี ก็จะเดินทางมาติดต่อกับหน่วยเคลื่อนที่ของเทศบาลนครนนทบุรี

4.ปัจจัยเรื่องเวลา ของการให้บริการของหน่วยเคลื่อนที่ของเทศบาลนครนนทบุรี ไม่ตรงกับเวลาว่างของประชาชน การให้บริการของหน่วยเคลื่อนที่ จะมีบางหน่วยเริ่ม 15.00-20.00 น. และบางหน่วยเริ่ม 17.00-20.00 น.ซึ่งถ้าประชาชน เตรียมมาใช้บริการก็ต้องมาก่อน 20.00 น. แต่เนื่องจากบางครั้ง รถติดมากประชาชนกลับมาจากทำงานไม่ทัน หรือบางครั้งผู้ที่ไม่สนใจว่ามีกิจกรรมใดบ้าง ยกเว้นผู้ที่อยู่ในบริเวณดังกล่าว

5.การประชาสัมพันธ์ แม้ว่าทางเทศบาลนครนนทบุรี จะมีรถกระจายเสียงบอกประชาชนล่วงหน้า แต่การรับรู้ก็ยังเป็นกลุ่มน้อย ประกอบกับการออกหน่วยเคลื่อนที่ ต้องดำเนินการไปสักระยะ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้และบอกต่อกัน หรือเทศบาลนครนนทบุรีควรมีป้ายไว้นิล แสดงตารางเวลา กิจกรรมที่จะบริการ มาติดตามทางแยกของทางให้ชัดเจนเพื่อประชาชนได้รู้ล่วงหน้า

การสัมภาษณ์ ผู้นำชุมชนโครงการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปี 2561 ครั้งที่ 2

ผลสรุปการสัมภาษณ์เมื่อวันศุกร์ที่ 11 สิงหาคม 2561 พบว่า

1. เทศบาลนครนทบุรีมีการติดต่อกับผู้นำชุมชนด้วย LINE ทำให้สามารถติดต่อได้เร็ว แต่มีคนในเทศบาลนครนทบุรี มี 93 ชุมชน มีอยู่ในกลุ่ม LINE 118 คน เพราะมีผู้นำทุกชุมชนและบางชุมชนมี 2 คน

2. คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุ ดีมาก

3. ผู้นำชุมชนมีโอกาสร่วมในกิจกรรมของเทศบาลนครนทบุรี ตั้งแต่ การจัดทำแผนชุมชนเพื่อนำเสนอต่อเทศบาลนครนทบุรี และมีการประกาศว่าแผนใดของชุมชนได้รับงบประมาณ ส่วนบางโครงการที่ยังไม่เร่งด่วน และมีงบประมาณไม่พอก็ต้องรอจัดสรรในปีถัดไป

4. สำหรับการสื่อสารจะได้รับข่าวจากเทศบาลนครนทบุรี จาก LINE ในอันดับต้นๆ ตามด้วย เจ้าหน้าที่ โทรศัพท์ หนังสือจากเทศบาลนครนทบุรี และหนังสือพิมพ์

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีช่วยดำเนินการ

ตำบลบางเขน

1. ปัญหาพื้นที่ที่ติดกับกรุงเทพมหานคร เช่นคลองบางซื่อ จะมีการล้างรถและปล่อยน้ำเสียลงคลอง มีผลต่อน้ำในคลองและพื้นที่ของเทศบาลนครนทบุรี

2. น้ำเน่าเสียเกิดจากหมู่บ้านจัดสรร

3. ปัญหาเรื่องสุนัขจรจัดที่มีจำนวนมาก

4. น้ำท่วม หลังฝนตก

5. การจราจรติดขัด

ตำบลบางกระสอ

1. ในบางชุมชนจะเกิดน้ำท่วมที่มาจากลำคลอง

2. มีขยะมูลฝอย เนื่องจากประชาชนนำขยะมาวางในจุดที่รถเทศบาลจะมาเก็บแต่รถของเทศบาลมาเก็บช้า จึงทำให้เกิดกองขยะ

3. การจราจรในถนนติวานนท์ จะติดตั้งแต่หน้าหมู่บ้าน โดยเฉพาะแยกวัดบัวขวัญ

4. รถขยะของทางเทศบาลนครนทบุรี ไม่สามารถเข้ามาในซอยเพื่อเก็บขยะได้น่าจะมีรถขยะที่มีขนาดเล็กลงเพื่อเข้าพื้นที่ได้

5. ประชาชนเวศน์ 2 มีปัญหาเรื่องจราจร มลภาวะ

ตำบลตลาดขวัญ

1. การจราจรที่ติดเกิดจากคนรูกอล์ฟทางสาธารณะ และมีการจอดรถหรือตั้งโต๊ะบน
ฟุตบอลทำให้เส้นทางเดินรถเหลือน้อยลง
2. ประชาชนนำสิ่งของมาวางบนถนน ทำให้ผิวจราจรลดลง เช่นกระถางต้นไม้
3. มีสุนัขจรจัดมาก
4. ซอยเร็วดี มีรถติดมาก ทั้งยังมีแผงลอยขายของ แออัด
5. โรงงานทำฉนวนกัวย มักจะปล่อยน้ำสีดำ

ตำบลสวนใหญ่

1. มีขยะใต้สะพานลอยคนข้าม
2. มีขโมยในชุมชน

ตำบลท่าทราย

1. การระบายน้ำในคลองมีน้อยเพราะมีประตูละบายน้ำ กักน้ำทำให้น้ำเสีย ควรมี
การทำบ่อบำบัดน้ำจากคอนโดมิเนียมต่างๆ
2. ปัญหารถขยะ เข้าซอยไม่ได้ การเก็บขยะจึงมีปัญหา
3. ปัญหาเรื่องยาเสพติด

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ครั้งที่ 1 ระหว่าง เดือนตุลาคม 2560 – มีนาคม 2561

การวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาพัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลัก ธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 1,250 คน การแจกแบบสอบถามจำแนกเป็นรายตำบล เพื่อให้ประชาชนได้เป็นตัวแทนของประชากรในเขตตำบล คณะผู้วิจัยจัดทำ การวิจัยเชิงปริมาณจากแบบสอบถามตามแบบประเมินความพึงพอใจขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ได้จัดทำแบบประเมินให้สอดคล้องกับแผนงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดอบรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์และนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์นนทบุรี เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจถึงแบบสอบถาม ข้อคำถาม หลังจากนั้นให้อาจารย์ นิสิต นักศึกษาลงพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,250 ฉบับ และเก็บได้ครบ 1,250 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 640 คน และ เพศชาย จำนวน 610 คน

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 353 คน รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 255 คน และจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 61 คน

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ การศึกษาระดับอนุปริญญา จำนวน 401 คน รองลงมาคือ มัธยมศึกษา จำนวน 358 คน คิและจำนวนน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ อาชีพลูกจ้าง/เอกชน จำนวน 399 คน รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 310 คน และจำนวนน้อยที่สุดคือ กำลังหางานทำ จำนวน 64 คน

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างของประชาชนได้ตอบแบบสอบถามถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวมโดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก เป็นอันดับ 1 รองลงมาอยู่ในระดับพอใจ และอยู่ในระดับไม่พอใจตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาคือ ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1. ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2. ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับที่สามคือ ยุทธศาสตร์ 3. ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกแต่ละยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก

ผลการทดสอบพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ t-test โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ไม่แตกต่าง

กันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณพ.ศ.2561 จำแนกตามอายุ การศึกษา และอาชีพหลัก โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ การศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรี

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากเทศบาลนครนนทบุรีที่เผยแพร่มากที่สุดคือ เอกสาร แจกของเทศบาลนครนนทบุรี รองลงมาคือ เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th อันดับสาม เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน อันดับสี่ ป้ายโฆษณา/ไฟรั้ง และอันดับห้า กลุ่ม Line

5.1.6 การวิเคราะห์ปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อเทศบาลนครนนทบุรี

ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปัญหาเป็นอันดับแรก ได้แก่ จราจร รองลงมา ได้แก่ ขยะมูลฝอย อันดับสาม น้ำเสีย อันดับสี่ น้ำท่วม อันดับห้า สุนัขจรจัด อันดับหก ยาเสพติด อันดับเจ็ด โจรผู้ร้าย อันดับแปด ยุงลาย และอันดับเก้า ไฟฟ้าสาธารณะ

5.1.7 ท่านมีความพึงพอใจ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมา

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. โครงการจัดการมูลฝอยอย่างยั่งยืน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 1 โครงการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะบริเวณ เกาะกลางถนนนนทบุรี 1 ตั้งแต่บริเวณ หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ถึง บริเวณสี่แยกพระนั่งเกล้า และซอย ศรีพรสวรรค์ 6 (ซอยลาดหนาม) อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3. โครงการให้การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ยากไร้ ไร้ที่พึ่งฯ อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1.โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระไหว้เจ้า) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 3. โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2. โครงการปรับปรุงเลขหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัวดับเพลิงภายในชุมชนแออัด (ชุมชนวัดโพธิ์ทองล่าง ต.บางเขน/ชุมชนหลังวัดทินกรนิมิต ต.สวนใหญ่) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 1.โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3. โครงการพัฒนาครูและนักเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ครูและนักเรียนในสังกัดโรงเรียนของเทศบาลนครนนทบุรี) อยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.8 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุง

ความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (คำถามกำหนดให้ประชาชนเลือกได้เกิน 1 ข้อ)

จากคำถามปลายเปิดมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 240 ชุด คิดเป็นร้อยละ 19.20 สรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์คำถามปลายเปิดถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมของประชาชนที่ต้องการให้ทางเทศบาลนครนนทบุรี ปรับปรุงมากที่สุด 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลท่าทราย ตำบลบางกระสอ และตำบลบางเขน คือ

ตำบลสวนใหญ่

ประชาชนพื้นที่ ตำบลสวนใหญ่ อยากให้ดำเนินการเรื่องการจัดการขยะ

ตำบลตลาดขวัญ

ประชาชนพื้นที่ ตำบลตลาดขวัญ อยากให้ทางเทศบาลจัดทำพื้นที่จอดรถสาธารณะ

ตำบลท่าทราย

ประชาชนพื้นที่ ตำบลท่าทราย อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์โครงการของเทศบาล

ตำบลบางกระสอ

ประชาชนพื้นที่ ตำบลบางกระสอ อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องการจราจรหนาแน่น ช่วงเช้าและช่วงเย็น

ตำบลบางเขน

ประชาชนพื้นที่ ตำบลบางเขน อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำท่วมขังช่วงเวลาฝนตกหนัก

สรุปภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุงครั้งที่ 1

- 1.ปัญหาด้านการจราจร การจราจรหนาแน่นช่วงเช้าและช่วงเย็น
- 2.แก้ไขปัญหาเรื่องน้ำท่วม
- 3.แก้ไขปัญหาขยะ โดยจัดบริการกำจัดขยะในพื้นที่
- 4.ต้องการให้เพิ่มจำนวนเที่ยวการจัดเก็บขยะ เพื่อไม่ให้ขยะกองค้างเป็นเวลานาน
- 5.บำบัดน้ำเสียตามคูคลองอย่างสม่ำเสมอ
- 6.เพิ่มกิจกรรมในช่วงวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ เพื่อให้คนที่ทำงานในวันและเวลาราชการได้มีส่วนร่วมกิจกรรมกับเทศบาลฯ

5.2 อภิปรายผลครั้งที่ 1

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการทดสอบสมมติฐาน ขออภิปรายผลตามสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน ทั้งนี้เกิดจากการที่เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี อีกทั้งประชาชนจะได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการกิจกรรมของเทศบาล เพราะโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน จากการเก็บข้อมูลการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน แต่ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ อมรรัตน์ บุญญา (2557) ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี

พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ ภาพรวม ในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมา ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดและอันดับสุดท้ายด้านการ ให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรีจำแนกตามข้อมูล ส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนธดา วีระพันธ์ (2554) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ ให้บริการมีความเหมาะสม ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงานผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรสการศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานของดวงตา สราญรัมย์และคณะ(2560) ในงานวิจัย เรื่องรายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรีประจำปีงบประมาณพ.ศ.2560 อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน อีกทั้งในรายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจในแผนยุทธศาสตร์ ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี เป็นอันดับแรก แผนยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชนชาชน เป็นอันดับที่ 2 และแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม โดยเน้นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

2. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีโครงการ ดังนี้ โครงการจัดการมูลฝอยอย่างยั่งยืน โครงการให้การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ยากไร้ ไร้ที่พึ่งฯ และโครงการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะบริเวณ เกาะกลางถนนนนทบุรี 1 ตั้งแต่บริเวณหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ถึง บริเวณสี่แยกพระนั่งเกล้า และซอย ศรีพรสวรรค์ 6 (ซอยลวดหนาม)

3. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีโครงการ ดังนี้ โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระไหว้เจ้า) มากที่สุด รองลงมาโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ และโครงการปรับปรุงเลขหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี

4. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีโครงการ ดังนี้ โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัวดับเพลิงภายในชุมชนแออัด (ชุมชนวัดโพธิ์ทองล่าง ต.บางเขน/ชุมชนหลังวัดทินกรนิมิต ต.สวนใหญ่) มากที่สุด รองลงมา โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง และโครงการพัฒนาครูและนักเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ครูและนักเรียนในสังกัดโรงเรียนของเทศบาลนครนนทบุรี)

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการติดตามผลของโครงการที่ได้ดำเนินการแล้วในปีก่อนว่ายังสามารถดำเนินการต่ออยู่หรือมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไร

2. ควรมีการประเมินขั้นตอนของการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ของแต่ละยุทธศาสตร์ อย่างละเอียดในแต่ละตำบล

3. ควรเลือกกรณีศึกษาของโครงการ มาทำการวิเคราะห์ในแต่ละยุทธศาสตร์จะได้แก้ไขปัญหา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของตนได้อย่างถูกต้องและตอบสนองความต้องการ ของประชาชนอย่างแท้จริง

4. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเทศบาลนันทบุรีเพื่อให้ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ครั้งที่ 2 ระหว่าง เดือนเมษายน 2561 – ตุลาคม 2561

การวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา 3 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การพัฒนาพัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่ดี ตามหลัก ธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ กลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 1,250 คน การแจกแบบสอบถามจำแนกเป็นรายตำบล เพื่อให้ประชาชนได้เป็นตัวแทนของประชากรในเขตตำบล คณะผู้วิจัยจัดทำ การวิจัยเชิงปริมาณจากแบบสอบถามตามแบบประเมินความพึงพอใจขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นที่ได้จัดทำแบบประเมินให้สอดคล้องกับแผนงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการจัดอบรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์และนิสิตมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์นนทบุรี เพื่อให้นักศึกษาได้เข้าใจถึงแบบสอบถาม ข้อคำถาม หลังจากนั้นให้อาจารย์ นิสิต นักศึกษาลงพื้นที่ โดยแจกแบบสอบถามทั้งสิ้น 1,250 ฉบับ และเก็บได้ครบ 1,250 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 728 คน และ เพศชาย จำนวน 522 คน

อายุ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 369 คน รองลงมาคือ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 236 คน และจำนวนน้อยที่สุดคือ ช่วงอายุ ต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 75 คน

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ การศึกษา ระดับอนุปริญญา จำนวน 452 คน รองลงมาคือ ปริญญาตรี จำนวน 352 คน และจำนวนน้อยที่สุดคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 16 คน

อาชีพ กลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่ อาชีพลูกจ้าง/เอกชน จำนวน 410 คน รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 280 คน และจำนวนน้อยที่สุดคือ กำลังหางานทำ จำนวน 33 คน

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างของประชาชนได้ตอบแบบสอบถามถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวมโดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากที่สุดเป็นร้อยละ 86.21 รองลงมาคือ พอใจ คิดเป็นร้อยละ 12.44 และ ไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 1.35

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561 ในภาพรวม ประเด็นขั้นตอน 9 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับพอใจมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับพอใจมาก รองลงมาคือ ข้อ 8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนอง ความต้องการของประชาชน ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

5.1.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในแต่ละยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1. ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2. ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน และอันดับที่สามคือ ยุทธศาสตร์ 3. ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากร

บุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด

เมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกแต่ละยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี
มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ทุกข้อ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 8 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก

ผลการทดสอบพบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตาม เพศ โดยใช้สถิติ t-test โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 จำแนกตามอายุ การศึกษา และอาชีพหลัก โดยใช้สถิติ F-test ในการทดสอบ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ การศึกษาและอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.1.5 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรี

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากการเผยแพร่ จำแนกตามความถี่ของความคิดเห็นเรียงจากมากไปหาน้อย ช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลนครนนทบุรีที่ประชาชนได้รับจากเทศบาลนครนนทบุรีที่เผยแพร่มากที่สุดคือ เอกสารแจกของเทศบาลนครนนทบุรี รองลงมาคือ เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th อันดับสาม เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน อันดับสี่ ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง และอันดับห้า กลุ่ม Line

5.1.6 การวิเคราะห์ปัญหาเร่งด่วนและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อเทศบาลนครนนทบุรี

ปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขปัญหาคือเป็นอันดับแรก ได้แก่ จราจร รองลงมา ได้แก่ ขยะมูลฝอย อันดับสาม น้ำเสีย อันดับสี่ น้ำท่วม อันดับห้า สุนัขจรจัด อันดับหก ยาเสพติด อันดับเจ็ด โจรผู้ร้าย อันดับแปด ยุงลาย และอันดับเก้า ไฟฟ้าสาธารณะ

5.1.7 ท่านมีความพึงพอใจ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมา

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้ว ในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. โครงการจัดการมูลฝอยอย่างยั่งยืน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 3. โครงการให้การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ยากไร้ ไร้ที่พึ่งฯ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 โครงการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะบริเวณ เกาะกลางถนนนนทบุรี 1 ตั้งแต่บริเวณ หน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ถึง บริเวณสี่แยกพระนั่งเกล้า และซอย ศรีพรสวรรค์ 6 (ซอยลวดหนาม) อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 1.โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระไหว้เจ้า) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ข้อ 3. โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 2. โครงการปรับปรุงเลขหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี อยู่ในระดับมากที่สุด

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3

ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อทั้ง 3 ข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัวดับเพลิงภายในชุมชนแออัด (ชุมชนวัดโพธิ์ทองล่าง ต.บางเขน/ชุมชนหลังวัดทินกรนิมิต ต.สวนใหญ่) อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ รองลงมาคือ ข้อ 1.โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ข้อ 3. โครงการพัฒนาครูและนักเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ครูและนักเรียนในสังกัดโรงเรียนของเทศบาลนครนนทบุรี) อยู่ในระดับมากที่สุด

5.1.8 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุง

ความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (คำถามกำหนดให้ประชาชนเลือกได้เกิน 1 ข้อ)

จากคำถามปลายเปิดมีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 190 ชุด คิดเป็นร้อยละ 15.20 สรุปได้ดังนี้

การวิเคราะห์คำถามปลายเปิดถึงปัญหาสิ่งแวดล้อมของประชาชนที่ต้องการให้ทางเทศบาลนครนนทบุรี ปรับปรุงมากที่สุด 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลท่าทราย ตำบลบางกระสอ และตำบลบางเขน คือ

ตำบลสวนใหญ่

ประชาชนพื้นที่ ตำบลสวนใหญ่ อยากให้ดำเนินการเรื่องการจัดการขยะ มีตกค้างจำนวนมาก และควรเพิ่มรอบการเก็บขยะ มีขโมยในเขตชุมชน

ตำบลตลาดขวัญ

ประชาชนพื้นที่ ตำบลตลาดขวัญ อยากให้ทางเทศบาลจัดทำพื้นที่จอดรถสาธารณะ และจุดจอดรถชั่วคราว มีการรुक้าทางสาธารณะ

ตำบลท่าทราย

ประชาชนพื้นที่ ตำบลท่าทราย อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์โครงการของเทศบาล ปัญหาขยะรถเข้าซอยไม่ได้ และควรมีระบบบำบัดน้ำเสียจากคอนโดมิเนียม

ตำบลบางกระสอ

ประชาชนพื้นที่ ตำบลบางกระสอ อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องการจราจรหนาแน่น ช่วงเช้าและช่วงเย็น เนื่องจากมีปริมาณรถสะสมก่อนถึงแยกแครายเป็นจำนวนมาก ปัญหาสุนัขจรจัด

ตำบลบางเขน

ประชาชนพื้นที่ ตำบลบางเขน อยากให้ทางเทศบาลแก้ไขปัญหาเรื่องน้ำท่วมขังช่วงเวลาฝนตกหนัก และเร่งการระบายน้ำ

สรุปภาพรวมความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับข้อเสนอแนะที่ต้องการให้เทศบาลปรับปรุงครั้งที่ 2

- 1.ปัญหาด้านการจราจร การจราจรหนาแน่นช่วงเช้าและช่วงเย็น
- 2.แก้ไขปัญหาเรื่องน้ำท่วม
- 3.แก้ไขปัญหาขยะ โดยจัดบริการกำจัดขยะในพื้นที่
- 4.ต้องการให้เพิ่มจำนวนเที่ยวการจัดเก็บขยะ เพื่อไม่ให้ขยะกองค้างเป็นเวลานาน
- 5.บำบัดน้ำเสียตามคูคลองอย่างสม่ำเสมอ
- 6.เพิ่มกิจกรรมในช่วงวันหยุด เสาร์-อาทิตย์ เพื่อให้คนที่ทำงานในวันและเวลาราชการได้มีส่วนร่วมกิจกรรมกับเทศบาลนครนนทบุรี

5.2 อภิปรายผลครั้งที่ 2

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการทดสอบสมมติฐาน ขออภิปรายผลตามสมมติฐานต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวม และรายด้าน ทั้งนี้เกิดจากการที่เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทุกขั้นตอนของการจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี อีกทั้งประชาชนจะได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ/กิจกรรมของเทศบาล เพราะโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชน จากการเก็บข้อมูลการมีส่วนร่วมในทุกขั้นตอน แต่ทุกข้ออยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โสภิตา ศรีนุ่น (2558) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเบตง อำเภอเบตง จังหวัดยะลาผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ และอาชีพ แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล เมืองเบตง อำเภอเบตง จังหวัดยะลา ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาและรายได้ แตกต่างกัน มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองเบตง จังหวัดยะลา แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานของเยาวภา ปักโคทานัง และ จีรวัฒน์ เจริญสุข (2557) การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุและระดับการศึกษาต่างกัน เห็นว่าการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของ เทศบาลตำบลแกดำ ไม่แตกต่างกัน ($p > .05$) และสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงตา สราญรัมย์และคณะ (2560) ในงานวิจัย เรื่องรายงานสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2559 ที่พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรีประจำปีงบประมาณพ.ศ.2560 อยู่ในระดับมากที่สุดทั้งในภาพรวมและรายด้าน อีกทั้งในรายด้านพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยมากกว่าทุกข้อ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากงานวิจัยครั้งนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจในแผนยุทธศาสตร์ ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี เป็นอันดับแรก แผนยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชนชาชน เป็นอันดับที่ 2 และแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบ

เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยเน้นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม โดยเน้นด้านประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม

2. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีโครงการ ดังนี้ โครงการจัดการมูลฝอยอย่างยั่งยืน โครงการให้การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ยากไร้ ไร้ที่พึ่งฯ และโครงการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะบริเวณ เกาะกลางถนนนนทบุรี 1 ตั้งแต่บริเวณหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ถึง บริเวณสี่แยกพระนั่งเกล้า และซอย ศรีพรสวรรค์ 6 (ซอยวัดหนาม)

3. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีโครงการ ดังนี้ โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระไหว้เจ้า) มากที่สุด รองลงมาโครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่ และโครงการปรับปรุงเลขหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี

4. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรีได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาในแผนยุทธศาสตร์ที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีโครงการ ดังนี้ โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัวดับเพลิงภายในชุมชนแออัด (ชุมชนวัดโพธิ์ทองล่าง ต.บางเขน/ชุมชนหลังวัดทินกรนิมิต ต.สวนใหญ่) มากที่สุด รองลงมา โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง และโครงการพัฒนาครูและนักเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ครูและนักเรียนในสังกัดโรงเรียนของเทศบาลนครนนทบุรี)

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการติดตามผลของโครงการที่ได้ดำเนินการแล้วในปีก่อนว่ายังสามารถดำเนินการต่ออยู่หรือมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไร

2. ควรมีการประเมินขั้นตอนของการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ของแต่ละยุทธศาสตร์อย่างละเอียดในแต่ละตำบล

3. ควรเลือกกรณีศึกษาของโครงการ มาทำการวิเคราะห์ในแต่ละยุทธศาสตร์จะได้แก้ไขปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นของตนได้อย่างถูกต้องและตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

4. ควรมีการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเทศบาลนนทบุรีเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

บรรณานุกรม

เกษม คนไฉ, ประจักษ์ บัวผัน และ พิรสิทธิ์ คำวนศิลป์ (2556) การจัดทำแผนพัฒนาสามปีที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะเม้ง อำเภอดอนตาล จังหวัดมุกดาหาร. วารสารบัณฑิตศึกษา ปีที่ 10 ฉบับที่ 50 กันยายน – ตุลาคม 2556.

กรวรรณ สังขกร, สุรีย์ บุญญานพวงศ์, ศิริศักดิ์ มีเมล์, กาญจนา จิรัตน์, เพ็ญพิชชา สุรินทร์ (2555) โครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะ ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วน จังหวัดลำพูน ประจำปี 2555. สถาบันวิจัยสังคม. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชยานันท์ อามาศย์ทัศน์ และ สุจินต์ สิมารักษ์ (2561) การตอบสนองการทาแผนพัฒนาท้องถิ่นแบบมีส่วนร่วมต่อความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลหนองหัว อำเภอกุมภวาปี จังหวัดอุดรธานี. รายงานสืบเนื่องการประชุมวิชาการและนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ ครั้งที่ 1.

ไชยวุฒิ หลักฐาน และดวงใจ พุทธรังศรี (2558) การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาสามปี (พ.ศ.2554-2556) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเสด็จ อำเภอเมืองลำปาง จังหวัดลำปาง. วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 เมษายน 2558 - กันยายน 2558.

ฐิตอลีนา ใจเพียร(2558) การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเหมืองง่า อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน : ภายใต้กระบวนการ จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น . หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเนชั่น .

ณัฐา เกิดทรัพย์, วณิศาศิริวรสกุล และ ปฐมนก ศิริพัชระ (2559) การมีส่วนร่วมในกระบวนการแผนยุทธศาสตร์ ศึกษาเปรียบเทียบเทศบาลเมืองลาดสวายกับเทศบาลเมืองบึงยี่โถ. วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2560) สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2560. เทศบาลนครนนทบุรี.

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2559) สำนวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559. เทศบาลนครนนทบุรี.

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2558) สำนวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558. เทศบาลนครนนทบุรี.

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2557) สำนวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2557. เทศบาลนครนนทบุรี.

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2556) สำนวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2556. เทศบาลนครนนทบุรี.

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2555) สำนวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2555. เทศบาลนครนนทบุรี.

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

ประยูร อิมิวัตร(2557) การวิจัยเรื่อง **แนวทางการวางแผนพัฒนาสามปีของเทศบาล ในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีประสิทธิผล และประสิทธิภาพ** วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยปทุมธานี 9 ปีที่6 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2557.

รัฐ กันภัย (2557) **การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนพัฒนาท้องถิ่นด้านการท่องเที่ยวของเทศบาลเมืองชะอำ อำเภอชะอำ จังหวัดเพชรบุรี.** บัณฑิตวิทยาลัย.มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วิภาวรรณ เกิดผา และปรียานุช พรหมภาสิต (2560) **ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบล จังหวัดกำแพงเพชร.** รายงานสืบเนื่องการประชุมสัมมนาวิชาการ.การนำเสนอผลงานวิจัยระดับชาติ เครือข่ายบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือ ครั้งที่ 17.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2539). **จิตวิทยาการบริหาร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. นนทบุรี: สาขาวิชา
คหกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช

เยาวภา ปักโคทานัง และ จีรวัฒน์ เจริญสุข (2557) **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน
ยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลตำบลแกดำ อำเภอแกดำ จังหวัดมหาสารคาม**. วารสาร
การเมืองการปกครอง ปีที่ 4 ฉบับที่ 2 มีนาคม – สิงหาคม 2557.

สุรศักดิ์ นาถวิล. (2544). **ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจร
สถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์**.วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

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

Brain (1979). **Citizen Satisfaction with Urban Service :Potential Misuse as performance
Indicator**. Public Administration Review. 20(36): 46-52

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.

Merrill (2005). **Electrical stimulation of excitable tissue: design of efficacious and safe protocols**. 2005 Feb 15;141(2):171-98.

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



แบบสอบถาม

โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา
เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 2. 20-30 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 เว็บไซต์อีเมล 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.com | |

5. ท่านคิดว่าในรอบปี 2561 ยังมีปัญหาคุณภาพชีวิตที่ต้องการให้เทศบาลแก้ไขโดยเร่งด่วนมีปัญหาใดบ้าง (ท่านสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ กรณีเลือกมากกว่า 1 ข้อ ให้ท่านใส่หมายเลขลำดับความสำคัญ)

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

6. ท่านมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ที่เทศบาลนครนนทบุรี ได้ดำเนินการเสร็จแล้วในช่วงปีที่ผ่านมาดังโครงการต่อไปนี้ ในระดับใด (ท่านประเมินเฉพาะโครงการที่ท่านได้รับทราบ)

ยุทธศาสตร์ที่ 1

โครงการ/กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. โครงการปรับปรุงไฟฟ้าสาธารณะ บริเวณเกาะกลางถนนนนทบุรี 1 ตั้งแต่บริเวณหน้าจวนผู้ว่าราชการจังหวัดนนทบุรี ถึงบริเวณสี่แยกพระนั่งเกล้า และซอยศรีพรสวรรค์ 6 (ซอยลวดหนาม)					
2. โครงการจัดการมูลฝอยอย่างยั่งยืน					
3. โครงการให้การสงเคราะห์ผู้ประสบสาธารณภัย ผู้ยากไร้ไร้ที่พึ่งฯ					

ยุทธศาสตร์ที่ 2

โครงการ/กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.โครงการส่งเสริมกิจกรรมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์วัฒนธรรม (ล่องเรือ ไหว้พระไหว้เจ้า)					
2. โครงการปรับปรุงเลขหมายประจำบ้านในพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี					
3 โครงการออกหน่วยบริการประชาชนเคลื่อนที่					

ยุทธศาสตร์ที่ 3

โครงการ/กิจกรรม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.โครงการจัดซื้อและติดตั้งเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง					
2. โครงการจัดซื้อและติดตั้งหัดดับเพลิงภายในชุมชนแออัด (ชุมชนวัดโพธิ์ทองล่าง ต.บางเขน/ชุมชนหลังวัดหินกรนิมิต ต. สวนใหญ่)					
3. โครงการพัฒนาครูและนักเรียนตามกลุ่มสาระการเรียนรู้ (ครูและนักเรียนในสังกัดโรงเรียนของเทศบาลนครนนทบุรี)					

7. ท่านมีข้อเสนอแนะและต้องการให้เทศบาลปรับปรุงการบริการในเรื่องใด

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายชื่อผู้แทนชุมชนที่ได้รับการสัมภาษณ์

รายชื่อผู้นำชุมชน ที่เข้าร่วมในการให้สัมภาษณ์ งานวิจัยยุทธศาสตร์เทศบาลนครนนทบุรี

ครั้งที่ 1

ตัวแทนประชาชนจาก 5 ตำบล

ตำบลละ 2 ท่าน ประกอบด้วย

1. ตำบลสวนใหญ่

2.ตำบลตลาดขวัญ

3.ตำบลท่าทราย

4.ตำบลบางกระสอ

5.ตำบลบางเขน

ครั้งที่ 2

1. นางนงลักษณ์ สาดรา

2. นางจรรยา กลิ่นแก้ว

3. นางสุธาดา จันทาท

4. นางอารีย์ แดงประเสริฐ

5. นางนงเยาว์ เทียนทอง

6. นางปัญญา อยู่ผ่อง

7. นายชาญ ปานเทพ

8. นางชนิดา พักทิม

9. นางสาวศิริศรี จันทรสถาน

10. นางละมัย พึ่งพิง

ภาคผนวก ค

ภาพกิจกรรม

อาจารย์แนะนำการเก็บแบบสอบถามแก่นิสิต



คณะผู้วิจัย อาจารย์ นิสิต / ลงพื้นที่เก็บแบบสอบถาม







คณะผู้วิจัยสัมภาษณ์เชิงลึกผู้นำชุมชนในเขตเทศบาลนครนทบุรี

ครั้งที่ 1 วันที่ 9 กุมภาพันธ์ 2561

ณ ห้องประชุมสำนักงานการคลัง เทศบาลนครนทบุรี



ครั้งที่ 2 วันที่ 10 สิงหาคม 2561

ณ ห้องประชุมสำนักงานเทศบาลนครนทบุรี



ผู้วิจัยนำเสนอผลงาน โดยมี นายสมนึก ธนเดชากุล นายกเทศมนตรี นายประสิทธิ์พงศ์ ดีวาจिन
นายวรุฒิ ศรีนนท์ รองนายกเทศมนตรี นางจันทร์เพ็ญ เจนกิจณรงค์ ปลัดเทศบาลนครนนทบุรี
นางสาวปิยะรัตน์ ลีลักษณ์นิยานวิน นายวิศิษฐ์ ประยูรสวัสดิ์เดช รองปลัดเทศบาลนครนนทบุรี และหัวหน้าส่วนงาน
เมื่อวันพุธที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2561 ณ ห้องประชุมเทศบาลนครนนทบุรี



ภาคผนวก ง

รางวัลที่เทศบาลนครนนทบุรีได้รับระดับชาติ

รางวัลที่เทศบาลนครนนทบุรีได้รับระดับชาติ



รางวัลการให้บริการของ
ศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ประจำปี พ.ศ. 2560



รางวัลการจัดการบริการสาธารณะดีเด่นด้านการทะเบียนราษฎร
(โครงการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน) พ.ศ. 2560



รางวัลการจัดการบริการสาธารณะดีเด่น ด้าน
การส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พ.ศ. 2560



รางวัลพระปกเกล้าทองคำ ด้านเสริมสร้างเครือข่าย
รัฐ เอกชน และประชาสังคม ประจำปี 2559



รางวัลพระปกเกล้าประจำปี 2557 ด้านการสร้างเสริม
เครือข่าย เอกชนและประชาสังคม จากสถาบันพระปกเกล้า



รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดีเด่น
ด้านสตรีและครอบครัว ประจำปี 2556



รางวัลชนะเลิศ สำนักทะเบียนที่มีผลงาน
ดีเด่นประจำปี 2556 ประเภทสำนักท้องถิ่น
เทศบาลและเมืองพัทยาจำนวนราษฎร
ตั้งแต่ 70,001 คนขึ้นไป ชนะเลิศ 2 ปีติดต่อกัน



รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มี
การบริหารจัดการที่ดีประจำปี 2555

ภาคผนวก จ

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์และมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

- | | |
|-------------------------------------|---|
| 1. ดร.สุพจน์ ทรายแก้ว | ที่ปรึกษาโครงการ
รักษาการแทน อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ |
| 2. ดร.อนาวุฒิ ชูทรัพย์ | ที่ปรึกษาโครงการ
อธิการบดี มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ |
| 3. รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงตา สราญรมย์ | ผู้เชี่ยวชาญวิจัย |
| 4. รองศาสตราจารย์ วรุณี เชาวน์สุขุม | ผู้เชี่ยวชาญวิจัย |
| 5. นายปรัชญา ปัตถาวงศ์ | นักวิจัย |
| 6. นางสาวอภิตี สราญรมย์ | นักวิจัย |
| 7. นายธนาวุฒิ สวัสดิ์ | นักวิจัย |
| 8. นางธนภัสสร สวัสดิ์ | ผู้ช่วยนักวิจัย |

นิสิตที่ช่วยร่วมทำวิจัย

ปริญญาโท

- | | |
|--------------------------------|-----------|
| 1. นางสาวจิราภรณ์ ศิวยไพพรหมณ์ | นิสิต MPA |
| 2. นางสาววิภาวี ขาวถื่น | นิสิต MPA |
| 3. นางสาวพิชญาดา มากสุวรรณ | นิสิต MPA |
| 4. นายจตุรงค์ จันทะขารี | นิสิต MPA |
| 5. นางสาวกานต์พิชชา งามชุ่ม | นิสิต MBA |
| 6. นางสาวนงลักษณ์ จันทร์ภิรมย์ | นิสิต MBA |

ปริญญาตรี

- | | |
|----------------------------|---------------|
| 1. นางสาวพรทิพย์ ยาสมุทร | นิสิตคณะบัญชี |
| 2. นางสาวเจนจิรา สุขเกษม | นิสิตคณะบัญชี |
| 3. นางสาวเจนจิรา อภิवासกุล | นิสิตคณะบัญชี |
| 4. นางสาวนทสมร แก้วโสวัณณะ | นิสิตคณะบัญชี |
| 5. นายธีรวัฒน์ อบรมวัน | นิสิตคณะบัญชี |



“บริการดี มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส คือหัวใจของเรา

เทศบาลนครนนทบุรี

สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี ถนนรัตนาธิเบศร์ ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 11000