



บทสรุปผู้บริหาร
การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562
ตามแบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ
เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น
เป็นกรณีพิเศษในมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการในงานบริการ 4 งาน

งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี)
งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)
งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา) และ
งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม)

รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ตามแบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี) งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการจำนวน 2,000 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สำหรับปี พ.ศ. 2562 นี้ คุณภาพการให้บริการ พิจารณาจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลนครนนทบุรีได้ให้มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจ

ประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานที่จะดำเนินการสำรวจมีงานบริการ 4 งาน คือ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี) งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม)

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 50-59 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มากกว่า 25,001 บาท

ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน 4 งาน คือ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี) งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งาน 4 งาน ในภาพรวม

งานบริการ 4 งาน ของเทศบาลนครนนทบุรี	$\bar{X}$	SD	(ร้อยละ)	คะแนน	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ
1.งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี)	4.83	0.41	96.54	10	มากที่สุด	3
2. งานด้านกายภาพบำบัด (สำนัก การสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.83	0.41	96.62	10	มากที่สุด	2
3. งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก (สำนักการศึกษา)	4.83	0.37	96.67	10	มากที่สุด	1
4.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ชุมชน (กองสวัสดิการสังคม)	4.82	0.40	96.38	10	มากที่สุด	4
รวม	4.83	0.40	96.55	10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามงานบริการ 4 งาน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา) มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน รองลงมา งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.62 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี) มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.54 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม) มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.38 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ด้าน 4 ด้าน ในภาพรวม

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 2000		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD				
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.32	96.00	10	มากที่สุด	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.32	96.20	10	มากที่สุด	3
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.24	97.20	10	มากที่สุด	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.32	96.80	10	มากที่สุด	2
รวม	4.83	0.30	96.55	10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามด้านบริการ 4 ด้าน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.80 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.20 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.00 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนัก
ปลัดเทศบาลนครนนทบุรี)

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 500			คะแนน	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	(ร้อยละ)			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.47	95.51	10	มากที่สุด	4
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.46	96.08	10	มากที่สุด	3
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.34	97.51	10	มากที่สุด	1
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.38	96.73	10	มากที่สุด	2
รวม	4.83	0.41	96.54	10	มากที่สุด	

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุข
และสิ่งแวดล้อม)

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 500			คะแนน	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	(ร้อยละ)			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.39	96.75	10	มากที่สุด	2
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.40	96.67	10	มากที่สุด	3
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.37	97.11	10	มากที่สุด	1
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.50	95.79	10	มากที่สุด	4
รวม	4.83	0.41	96.62	10	มากที่สุด	

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนัก
การศึกษา)

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 500			คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	(ร้อยละ)			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.41	95.77	10	มากที่สุด	3
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.41	95.56	10	มากที่สุด	4
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.33	97.58	10	มากที่สุด	1
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.33	97.48	10	มากที่สุด	2
รวม	4.83	0.37	96.67	10	มากที่สุด	

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม)

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 500			คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	(ร้อยละ)			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.44	95.53	10	มากที่สุด	4
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.42	96.41	10	มากที่สุด	3
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.37	96.72	10	มากที่สุด	1
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.39	96.65	10	มากที่สุด	2
รวม	4.82	0.40	96.38	10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 3-6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ในงาน 4 งาน แยกเป็นรายด้าน 4 ด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดลำดับที่ 1 ทั้ง 4 งาน
2. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดลำดับที่ 2 ในงาน 3 งาน ได้แก่ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปัดเทศบาลนครนนทบุรี) งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม) ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

3. ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดลำดับที่ 3 ได้แก่ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี) งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม) ส่วนด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา)

4. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดลำดับที่ 4 ในงาน 2 งาน ได้แก่ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม) ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	Sig	แปลผล
เพศ	0.681	ไม่แตกต่าง
อายุ	0.022	แตกต่าง
การศึกษา	0.015	แตกต่าง
อาชีพ	0.124	ไม่แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	0.149	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม อายุ การศึกษา มีระดับความพึงพอใจที่ต่างกัน ส่วน เพศ อาชีพ และรายได้ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี) งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม)

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี) ในภาพรวมตามความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก เป็นโครงการที่ช่วยป้องกันและรับมือกับอัคคีภัย รวมถึงการให้ความรู้และการเตรียมความพร้อมก่อนเผชิญเหตุ เนื่องจากมีการฝึกซ้อมและเมื่อเกิดเหตุจึงได้รับการแก้ไขทันที่ซึ่งได้รับความร่วมมือ ความสามัคคีจากชุมชนเป็นอย่างดี มีวัสดุอุปกรณ์พร้อมถึงดับเพลิงตามจุดต่างๆ และมีสติ๊กเกอร์สำหรับการตรวจสอบอุปกรณ์ให้พร้อมใช้งานตามรอบตรวจเช็คทุกระยะ จะมีบางพื้นที่เป็นที่คับแคบยากต่อการเข้าไปดับเพลิงได้ และบางชุมชนมีไฟฟ้าบ่อบ่อย เจ้าหน้าที่เข้ามาสอดส่องดูแลในพื้นที่ชุมชนบ่อยขึ้น อธิบายเป็นกันเอง

2. งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ในภาพรวมตามความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เป็นการให้บริการที่สะดวก ใกล้บ้านไม่ต้องเดินทางไกล และไม่คายนาน ทำให้เกิดความรวดเร็วในการเข้ารับบริการและเจ้าหน้าที่/ทีมแพทย์ ดูแลเป็นอย่างดี แต่ควรปรับห้องน้ำให้สะอาด ห้องกายภาพบำบัดแคบ รอรับยานาน ควรจัดดูแลด้านความปลอดภัยให้มากขึ้น รองเท้าหายบ่อย

3. งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา) ในภาพรวมตามความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด มีสมุดเซ็นรับส่งนักเรียน มีบัตรตรวจสอบว่าเป็นผู้ปกครองที่จะมารับนักเรียนเพื่อความปลอดภัย ครูที่ประจำโรงเรียนมารอรับนักเรียนตั้งแต่เช้า มีอาหารและนมเตรียมไว้สำหรับนักเรียนทุกคน ผู้บริหารดูแลเอาใจใส่ดี ภูมิการศึกษาของครูตรงกับวิชาชีพ มีการปลูกฝังให้นักเรียนสวดมนต์ แต่การจราจรหลังเลิกเรียนค่อนข้างแออัด โดยเฉพาะจุดรับส่งนักเรียน มีนักเรียนมากขึ้นแต่จำนวนห้องเรียนไม่เพียงพอ อยากให้ผู้บริหารของเทศบาลเข้าร่วมกิจกรรมของโรงเรียนในพื้นที่บ้าง และควรเพิ่มกล่องแสดงความคิดเห็น โดยภาพรวมเป็นโครงการที่ดี ตั้งแต่ผู้บริหาร ครู อุทิศตนเพื่อให้ความรู้แก่นักเรียนเป็นอย่างดี ส่งผลให้เกิดการพัฒนาความรู้ของเด็กๆ เพื่อเป็นอนาคตของชาติต่อไป

4. งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม) ในภาพรวมตามความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เป็นโครงการที่ให้บริการประชาชนในชุมชน รวมถึงสิทธิที่ประชาชนพึงได้ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลเป็นอย่างดี ระบบเสียงการประชาสัมพันธ์ควรมีการปรับปรุง เสียงก้องทำให้ยากต่อการฟัง ขอให้สร้างถนนจักรยานรอบๆเส้นทาง และเพิ่มที่จอดรถคนพิการให้มากขึ้น เป็นมีโครงการที่ให้ความรู้ มีกิจกรรมการเรียนรู้การใช้ชีวิตร่วมกับธรรมชาติ เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมและได้คุณภาพชีวิตที่ดี ส่งผลต่อการพัฒนาประเทศชาติ

ข้อเสนอแนะ ด้านบริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก มีขั้นตอนการติดต่อที่ชัดเจน ทำให้เกิดความรวดเร็วในทางปฏิบัติ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมตามความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆมากขึ้น ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้สะดวกและง่ายต่อการติดต่อสื่อสาร

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมตามความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ในการบริการดูแลอย่างทั่วถึง และให้บริการข้อมูลถูกต้อง แม่นยำ ยิ้มแย้มแจ่มใส

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมตามความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก มีอุปกรณ์และวัสดุเพียงพอ การเดินทางติดต่อในส่วนงานต่างๆสะดวก

ข้อสรุปผลการเปรียบเทียบการบริการงาน 4 งาน ปีงบประมาณ 2560 - 2562 ย้อนหลัง 3 ปี

ตารางที่ 8 การเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ การดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี เปรียบเทียบ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2560-2562 ในภาพรวม 4 งาน ของความพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี

งานบริการ 4 งาน ของเทศบาลนครนนทบุรี พ.ศ. 2560-2562	ระดับความ พึงพอใจ (ร้อยละ)	ลำดับ
ปี พ.ศ. 2560 งานด้านการศึกษา การพัฒนาภาษาต่างประเทศและการจัดห้องเรียน Mini English Program : MEP (สำนักงานการศึกษา) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (สำนักงานช่าง) งานด้านสาธารณสุข งานทันตกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 แขวงสวนใหญ่ (สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม งานกองทุนสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม)	97.50	1

ปี พ.ศ. 2561 งานด้านการศึกษา การพัฒนาภาษาต่างประเทศและการจัดห้องเรียน Mini English Program : MEP (สำนักงานการศึกษา) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (สำนักงานช่าง) งานด้านสาธารณสุข งานทันตกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 แขวงสวนใหญ่ (สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม งานกองทุนสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม)	95.20	3
ปี พ.ศ. 2562 งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี) งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักงานการศึกษา) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม)	96.55	2
รวม	96.42	

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานบริการ 4 งาน ในภาพรวม พ.ศ. 2560

งานบริการ 4 งาน ของเทศบาลนครนนทบุรี	$\bar{X}$	SD	% (ร้อยละ)	คะแนน	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ
1. งานด้านการศึกษา การพัฒนาภาษาต่างประเทศและการจัดห้องเรียน Mini English Program : MEP (สำนักงานการศึกษา)	4.91	0.40	98.20	10	มากที่สุด	1
2.งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (สำนักงานช่าง)	4.86	0.42	97.25	10	มากที่สุด	3
3. งานด้านสาธารณสุข งานทันตกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 แขวงสวนใหญ่ (สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.89	0.45	97.70	10	มากที่สุด	2
4. งานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม งานกองทุนสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม)	4.84	0.40	96.80	10	มากที่สุด	4
รวม	4.88	0.42	97.50	10	มากที่สุด	

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานบริการ 4 งาน ในภาพรวม พ.ศ. 2561

งานบริการ 4 งาน ของเทศบาลนครนนทบุรี	$\bar{X}$	SD	% (ร้อยละ)	คะแนน	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ
1.งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัว ประชาชน (กองทะเบียนราษฎรและบัตร ประจำตัวประชาชน)	4.91	0.54	98.20	10	มากที่สุด	2
2. งานจัดเก็บรายได้และภาษี (สำนักการคลัง)	4.61	0.55	92.20	9	มากที่สุด	3
3. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (สำนักการช่าง)	4.58	0.50	91.60	9	มากที่สุด	4
4.งานด้านสาธารณสุข งานบริการเยี่ยมบ้าน ผู้ป่วยติดเตียงในพื้นที่ความรับผิดชอบ ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 (สำนักการ สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.94	0.50	98.80	10	มากที่สุด	1
รวม	4.76	0.52	95.20	10	มากที่สุด	

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานบริการ 4 งาน ในภาพรวม พ.ศ. 2562

งานบริการ 4 งาน ของเทศบาลนครนนทบุรี	$\bar{X}$	S.D.	% (ร้อยละ)	คะแนน	ระดับ ความพึง พอใจ	ลำดับ
1.งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนัก ปลัดเทศบาลนครนนทบุรี)	4.83	0.41	96.54	10	มากที่สุด	3
2. งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการ สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.83	0.41	96.62	10	มากที่สุด	2
3. งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา)	4.83	0.37	96.67	10	มากที่สุด	1
4.งานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กอง สวัสดิการสังคม)	4.82	0.40	96.38	10	มากที่สุด	4
รวม	4.83	0.40	96.55	10	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 - 11 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานบริการ 4 งาน ในภาพรวม 3 ปีย้อนหลัง (พ.ศ. 2560 – 2562)

ประจำปีงบประมาณ 2560 ประกอบด้วย งานด้านการศึกษา การพัฒนาภาษาต่างประเทศและการจัดห้องเรียน Mini English Program : MEP (สำนักงานการศึกษา) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (สำนักงานช่าง) งานด้านสาธารณสุข งานทันตกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 แขวงสวนใหญ่ (สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม งานกองทุนสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม)

ประจำปีงบประมาณ 2561 ประกอบด้วย งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี (สำนักงานคลัง) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (สำนักงานช่าง) และงานด้านสาธารณสุข งานบริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียงในพื้นที่ความรับผิดชอบ ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 (สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ประจำปีงบประมาณ 2562 ประกอบด้วย งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี) งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักงานการศึกษา) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม)

เมื่อเปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการผู้รับบริการจะมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรกและติดต่อกันทุกปี สำหรับด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกจะเป็นอันดับรองสลับกันไป และในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในระดับมากที่สุดทุกปี
