การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563

ตามแบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ
เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษในมิติที่ 2 มิติ
ด้านคุณภาพการให้บริการในงานบริการ 4 งาน

งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)
งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ
(กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)
งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และ
งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)
เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
ร่วมกับ
มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์
พ.ศ. 2563

รายงานการวิจัย

เรื่อง การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ในมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการในงานบริการ 4 งาน งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และ งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ร่วมกับ

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์

บทสรุปผู้บริหาร
การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563
ตามแบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่น เป็นกรณีพิเศษในมิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการในงานบริการ 4 งาน

งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และ งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ได้แก่ ผู้รับบริการจำนวน 2,000 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการทดสอบค่าความสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

สำหรับปี พ.ศ. 2563 นี้ คุณภาพการให้บริการ พิจารณาจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลนครนนทบุรีได้ให้

มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง และอยู่ในจังหวัดนนทบุรี มาดำเนินการสำรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานที่จะดำเนินการสำรวจมีงานบริการ 4 งาน คือ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

ผลการสำรวจลักษณะประชากรกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 40-49 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน อยู่ในช่วง 19,001 - 29,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน 4 งาน คือ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งาน 4 งาน ในภาพรวม

งานบริการ 4 งาน ของเทศบาลนครนนทบุรี	$\overline{X}$	SD	(ร้อยละ)	คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.71	0.43	94.26%	9	มากที่สุด	2
2. งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)	4.83	0.39	96.54%	10	มากที่สุด	1
3. งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง)	4.58	0.43	91.70%	9	มากที่สุด	3
4. งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)	4.49	0.42	89.88%	8	มากที่สุด	4
รวม	**4.65**	**0.41**	**93.10%**	**9**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 1 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามงานบริการ 4 งาน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.54 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน รองลงมา งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สด คิดเป็นร้อยละ 94.26 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.88 คะแนนที่ได้ 8 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
	$\overline{X}$	SD				
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.41	93.63%	9	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.43	93.73%	9	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.41	93.35%	9	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.41	91.67%	9	มากที่สุด	4
รวม	**4.65**	**0.41**	**93.10%**	**9**	**มากที่สุด**	

จากตารางที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามด้านบริการ 4 ด้าน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.73 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.63 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.35 คะแนนที่

ได้ 9 คะแนน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.67 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 500			คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	(ร้อยละ)			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.44	94.97%	9	มากที่สุด	2
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.44	95.53%	10	มากที่สุด	1
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.41	93.60%	9	มากที่สุด	3
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.41	92.93%	9	มากที่สุด	4
รวม	**4.71**	**0.43**	**94.26%**	**9**	**มากที่สุด**	

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 500			คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	(ร้อยละ)			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.39	96.67%	10	มากที่สุด	2
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.40	95.80%	10	มากที่สุด	3
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.39	98.15%	10	มากที่สุด	1
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.38	95.55%	10	มากที่สุด	4
รวม	**4.83**	**0.39**	**96.54%**	**10**	**มากที่สุด**	

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง)

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 500			คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	(ร้อยละ)			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.41	92.27%	9	มากที่สุด	2
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.44	92.47%	9	มากที่สุด	1
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.43	91.65%	9	มากที่สุด	3
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.43	90.40%	9	มากที่สุด	4
รวม	**4.58**	**0.43**	**91.70%**	**9**	**มากที่สุด**	

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 500			คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	(ร้อยละ)			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.42	90.60%	9	มากที่สุด	2
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.43	91.13%	9	มากที่สุด	1
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.41	90.00%	9	มากที่สุด	3
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.41	87.80%	8	มากที่สุด	4
รวม	**4.49**	**0.42**	**89.88%**	**8**	**มากที่สุด**	

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

1. ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดลำดับที่ 1 ทั้ง 3 งาน ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดลำดับที่ 2 ทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดลำดับที่ 1 มี 1 งาน ได้แก่ งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) และลำดับที่ 3 มี 3 งาน ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุดลำดับที่ 4 ทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

ตารางที่ 7 ผลการวิเคราะห์การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อประเด็นการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยภาพรวม

ปัจจัยส่วนบุคคล	Sig	แปรผล
เพศ	0.441	ไม่แตกต่าง
อายุ	0.409	ไม่แตกต่าง
การศึกษา	0.048	แตกต่าง
อาชีพ	0.167	ไม่แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	0.601	ไม่แตกต่าง

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

ตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ความต้องการ	ความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก		
	Pearson Correlation (r)	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์
1. ประเภทงานบริการ	0.007	0.751	ไม่มีความสัมพันธ์
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ	0.009	0.681	ไม่มีความสัมพันธ์
3.สถานที่ให้บริการ	0.022	0.322	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	-0.026	0.246	ไม่มีความสัมพันธ์
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	-0.002	0.922	ไม่มีความสัมพันธ์
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	-0.015	0.505	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	**-0.001**	**0.571**	**ไม่มีความสัมพันธ์**

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ความต้องการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก โดยมี ค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.571ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความต้องการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) มีโครงการงานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะอย่างต่อเนื่องทุกปี ทำให้คนในชุมชนจะได้มีรายได้ และเกิดการสร้างความรักความสามัคคีในชุมชน อยากให้เพิ่มรอบการเก็บขยะในพื้นที่หมู่บ้าน ชุมชน และเพิ่มถังขยะในพื้นที่สาธารณะ เนื่องจากทุกวันนี้ขยะค่อนข้างมาก และอยากให้มีการทำลูกระนาดเพิ่มเพื่อชะลอความเร็วในพื้นที่ชุมชน ลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ

2. งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) ให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว ไม่เสียเวลาการทำงานของผู้รับบริการ ลดเวลาการดำเนินการได้มากกว่าที่คาดการณ์ไว้ อีกทั้งยังให้คำแนะนำครบถ้วน ถือว่าหน่วยงานนี้เป็นต้นแบบของการบริการที่ดีในเรื่องงานทะเบียน แต่อยากให้แจ้งรายละเอียดในเว็บไซต์ให้ครบถ้วน เนื่องจากไปดำเนินการตามรายละเอียดของเว็บไซต์แล้วเอกสารไม่ครบ ทำให้เสียเวลาในการเตรียมเอกสาร มีการป้องกันโรคอุบัติใหม่ และการเว้นระยะห่างในการดำเนินการ และมีช่องทางพิเศษสำหรับภิกษุ ผู้สูงอายุ และอยากให้เพิ่มที่จอดรถเนื่องจากไม่เพียงพอต่อการเข้ารับบริการ

3. งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) ฝาท่ออยู่เกาะกลางถนนและพื้นผิวที่ต่างระดับกับผิวถนน ซึ่งอาจทำให้จักรยานยนต์ล้อปัด และรถยนต์เสียการควบคุมรถ มีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุและได้รับอันตรายรวมถึงทรัพย์สินเสียหายได้ ฝาท่อบางพื้นที่เป็นตะแกรงควรเป็นตาถี่ กรณีสิ่งของตกหล่นทำให้เก็บได้ง่าย อีกทั้งยังมีบางพื้นที่ ที่ปิดฝาท่อไม่สนิทและชำรุดแตกหัก อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ และควรมีป้ายเตือนในกรณีอยู่ระหว่างซ่อมแซมฝาท่อ ควรตั้งกรวยหรือเขียนป้ายบอกก่อนหน้าระยะห่างๆ เพื่อลดการจราจรติดขัด บางพื้นที่เมื่อฝนตกขยะจะอุดตันบริเวณฝาท่อ อยากให้เพิ่มที่จอดรถยนต์ เนื่องจากไม่เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และอยากให้มีการทำลูกระนาดเพิ่มเพื่อชะลอความเร็วในพื้นที่ชุมชน ลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ

4. งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) มีการให้ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ข้อมูลไม่ละเอียด ใช้งานยาก มีความซับซ้อน และมีปัญหาเรื่องการเข้าระบบ ผู้สูงอายุยังไม่สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้ และอยากให้มีการกรอกข้อมูลแบบออนไลน์เพื่อความรวดเร็ว และอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ ด้านบริการ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ทำให้คณะผู้วิจัยได้ข้อมูลที่จะได้นำเสนอให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบและนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายวางยุทธศาสตร์หรือแนวทางเชิงปฏิบัติในการให้บริการในส่วนที่ดีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูง ดังนี้ ควรจะมีการรักษาระดับความพึงพอใจในระดับนี้ไว้ ขณะเดียวกันก็ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการและความรู้ความสามารถให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

2. ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนนทบุรี ในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ประชาชนยังมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มมากขึ้น มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก มีการระบุขั้นตอนการดำเนินการแสดงให้เห็นเป็นแผนผังที่เข้าใจง่าย ทำให้เกิดความรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมตามความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th ไลน์ เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ ป้ายไฟดิจิตอล เป็นต้น ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้สะดวก

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ตอบตรงคำถาม ทำให้ลดเวลาการดำเนินการได้มากกว่าที่คาดการณ์ไว้

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ ทำให้สื่อวัสดุเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง และสถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่เข้าถึงได้ง่าย เดินทางสะดวก

3. จัดทำแผนผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ของแต่ละอาคารแสดงถึงที่ตั้งของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อและการดำเนินการ

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
สารบัญ	ญ
สารบัญตาราง	ฏ
สารบัญภาพ	ฑ
บทที่ 1 บทนำ	**1**
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	3
1.4 สมมติฐานของการวิจัย	5
1.5 ขอบเขตของการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย	6
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	**8**
2.1. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ	9
2.2. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนนทบุรี	13
2.3. งานบริการของเทศบาลนครนนทบุรี ปีงบประมาณ 2563	22
2.4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	52
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	**61**
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	61
3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	61
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	65
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	65
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	66

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล 91

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 72

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน 77

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงาน 4 งาน 79

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลทดสอบสมมติฐานการวิจัย 96

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวกของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 103

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีจากคำถามปลายเปิด 104

บทที่ 5 สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ 106

5.1 สรุปผลงานวิจัย 106

5.2 อภิปรายผล 108

5.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยส่วนบุคคล 111

5.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก 112

5.5 ข้อเสนอแนะ 112

บรรณานุกรม 115

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข ภาพกิจกรรม

ภาคผนวก ค รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	จำนวนพื้นที่ ครัวเรือน และประชากร ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี	18
4.1	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	72
4.2	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	73
4.3	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	74
4.4	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก	75
4.5	ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	76
4.6	แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม	78
4.7	แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งาน 4 งาน ในภาพรวม	79
4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) เทศบาลนครนนทบุรี รายด้าน	81
4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	83
4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) เทศบาลนครนนทบุรี รายด้าน	85
4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)	87
4.12	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) เทศบาลนครนนทบุรี รายด้าน	89
4.13	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง)	91

ตารางที่ **หน้า**

4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) เทศบาลนครนนทบุรี รายด้าน 92

4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) 94

4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามเพศ 96

4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามอายุ 97

4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามการศึกษา 98

4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามการศึกษา 99

4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ 100

4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามรายได้ต่อเดือน 101

4.22 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ 4 ด้าน 102

4.23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 103

4.24 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อเสนอแนะปลายเปิดของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 104

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1.1	กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	4
2.1	อาคารสำนักงานเทศบาลหลังเดิมอาคารไม้	14
2.2	อาคารสำนักงานเทศบาล	14
2.3	อาคารสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีหลังใหม่	15
2.4	ตราสัญลักษณ์	15
2.5	แผนที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี	17
2.6	โครงสร้างคณะผู้บริหาร	19
2.7	โครงสร้างสมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี	20
2.8	ผู้บริหารส่วนราชการเทศบาลนครนนทบุรี	21
4.1	แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ	73
4.2	แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ	74
4.3	แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา	75
4.4	แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก	76
4.5	แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	77
4.6	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวม	78
4.7	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งาน 4 งานในภาพรวม	80
4.8	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	84
4.9	แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	88

ภาพที่ **หน้า**

4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) 91

4.11 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) 95

บทที่ 1
บทนำ

1.1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยได้แบ่งออกเป็น 4 รูปแบบด้วยกัน คือ กรงเทพมหานคร องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งแต่ละรูปแบบนั้นมี ลักษณะโครงสร้างและการบริหารงานแตกต่างกันออกไป การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาลเป็นองค์การบริหารรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาทางการปกครองในท้องถิ่นที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะ จัดตั้งครั้งแรกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 และกำหนดให้แบ่งรูปแบบเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ครอบคลุมพื้นที่ ที่เป็นเขตชุมชน มีความเจริญพอสมควร มีฐานภาษีที่จะเป็นรายได้เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการปกครองตนเองได้ และครอบคลุมพื้นที่นอกเหนือจากเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโดยปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นและบริหารราชการแผ่นดินโดยการกระจายอำนาจออกจากส่วนราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองและการบริหารงาน เป็นการเรียนรู้การปกครองในรูปแบบประชาธิปไตยได้โดยตรง และให้ประชาชนได้มีโอกาสร่วมพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ตลอดจนแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้ตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด (ชาญนิตย์ ชุ่มชื่น, 2550, หน้า 1)

เทคโนโลยีที่กำลังเกิดขึ้นในปัจจุบันนี้ ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต้องเร่งปรับตัวรองรับประกอบกับนโยบายของรัฐบาลชุดปัจจุบันที่ต้องการพลิกโฉมประเทศภายใต้โมเดลเศรษฐกิจใหม่ที่ชื่อว่า ไทยแลนด์ 4.0 เพื่อก้าวข้ามกับดักรายได้ปานกลางสู่การเป็นประเทศที่มีรายได้สูง โดยนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ระบบราชการไทยจึงจำเป็นต้องพัฒนาเพื่อยกระดับวิธีการคิด การทำงานเพื่อก้าวสู่การเป็นระบบราชการ 4.0 ด้วยการจัดระบบระเบียบการให้บริการประชาชนให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยปรับเปลี่ยนและปฏิรูปการทำงานให้สอดรับกับนโยบายและ วิสัยทัศน์ดังกล่าว

ในการขับเคลื่อนนโยบายไทยแลนด์ 4.0 เพื่อปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจของประเทศไปสู่การขับเคลื่อนเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม มีปัจจัยหนึ่งที่ทุกฝ่ายต่างเห็นพ้องว่ามีความสำคัญและส่งผลโดยตรงต่อความสำเร็จของนโยบายดังกล่าว คือ ความพร้อมของบุคลากร ดังนั้น โจทย์ของการพัฒนาบุคลากรภาครัฐ จึงเป็นภารกิจสำคัญที่หน่วยงานราชการจะต้องมีการวางเป้าหมายเพื่อพัฒนาผู้นำทางด้านดิจิทัล ซึ่งแนวทางหนึ่งในการพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้เป็นข้าราชการ 4.0 นั้น มุ่งหวังให้มีการพัฒนาศักยภาพด้านดิจิทัลข้าราชการและบุคลากรภาครัฐให้สามารถปรับตัวในบริบทของ

การเปลี่ยนผ่านไปสู่ไทยแลนด์ 4.0 เพื่อเพิ่มประสิทธิผลในการทำงานโดยสามารถนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ ในการปฏิบัติงานและพัฒนางานได้อย่างเต็มที่ รัฐบาลได้ประกาศโมเดลไทยแลนด์ 4.0 ทำให้ภาครัฐจำเป็นต้องมีการปรับตัวให้เป็นระบบราชการ 4.0 ซึ่งต้องทำงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน สามารถเป็นที่ไว้วางใจและเป็นพึ่งของประชาชนได้อย่างแท้จริง กล่าวคือ 1) ภาครัฐต้องเปิดกว้างและเชื่อมโยงกัน 2) ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และ 3) มีขีดสมรรถนะสูงและทันสมัย ทั้งนี้ภาครัฐมีข้อจำกัดเกี่ยวกับขีดความสามารถของภาครัฐในการจัดการกับปัญหาและความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น โดยเฉพาะการทำงานข้ามกระทรวง กรม และภาคส่วนต่างๆ ซึ่งแตกต่างไปจากโครงสร้างการทำงานในแนวดิ่งตามสายการบังคับบัญชาแบบเดิม รวมทั้งการทำงานแบบใหม่ที่ต้องมีความคล่องแคล่ว ว่องไว และการมีความสามารถปรับตัวในการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่น ๆ ในสังคม

การวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานที่จะต้องเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของราชการตามที่กรมส่งเสริมการปกครององค์กรส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการทั้ง 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ สำหรับในงบประมาณปี 2563 เทศบาลนครนนทบุรี ได้พิจารณาเลือกงานบริการทั้ง 4 งานมาดำเนินการสำรวจ ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ในมิติที่ 2 มิติ ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) โดยในแต่ละงานจะให้ความสำคัญต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกที่ให้บริการว่างเป็นอย่างไร นอกจากนี้ยังต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อที่จะได้นำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้เกิดแก่ผู้มาใช้บริการต่อไป ในการนี้ทางเทศบาลนครนนทบุรีได้มอบหมายให้มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ตั้งอยู่ในเขตบริเวณที่ตั้งของเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรีเป็นผู้รับผิดชอบในการดำเนินการวิจัยดังกล่าว

1.2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยกรอบงาน 4 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

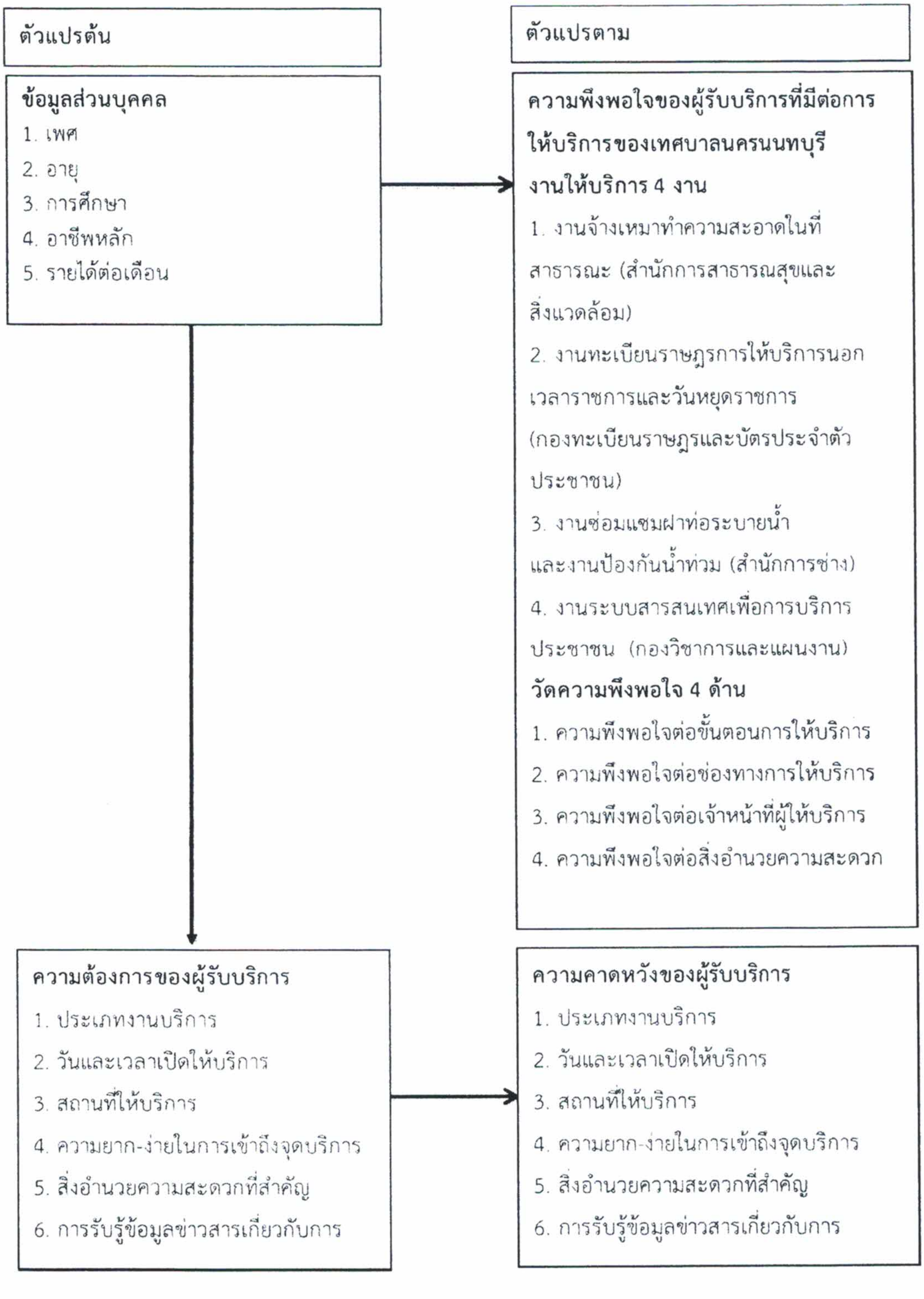
1.2.2 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้

1.2.3 เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะต่างๆ ของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลนครนนทบุรี

1.2.4 เพื่อศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

1.3. กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดและทฤษฎี โดยอาศัยเกณฑ์ประเมินผลการดำเนินงานตามแบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี นั้นมีรายละเอียดดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework) ปีงบประมาณ 2563

ที่มา:แบบประเมินสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.4. สมมติฐานของการวิจัย

ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ต่างกัน ตลอดจนความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการต่อศูนย์ราชการสะดวกของเทศบาลนครนนทบุรี ดังนี้

1.4.1 ผู้รับบริการที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ต่างกัน มีค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี ต่างกัน

1.4.2 ความต้องการ มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการต่อศูนย์ราชการสะดวกของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.5. ขอบเขตการวิจัย

1.5.1 ขอบเขตประชากรและพื้นที่การศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามารับบริการในเขตเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 251,453 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2563 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี)

1.5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ประกอบด้วย

1.5.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก และรายได้ต่อเดือน

1.5.2.2 ตัวแปรต้น ได้แก่ ความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบไปด้วย ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

1.5.2.3 ตัวแปรตาม ได้แก่ งานที่ให้บริการ 4 งานบริการ ของเทศบาลนครนนทบุรี โดยเลือกงานบริการต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีที่ได้ให้บริการแก่ประชาชนในแต่ละปีและจะต้องไม่ซ้ำกัน ได้แก่ 1. งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 2. งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) 3. งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) 4. งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) และความพึงพอใจ 4 ด้าน ได้แก่ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.5.2.4 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคาดหวังของผู้บริการ ประกอบด้วย ประเภทงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

1.6. นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย

1.6.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.6.2 เทศบาล หมายถึง เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.6.3 ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.6.4 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลนนทบุรี อำเภอเมืองนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี

1.6.5 ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการแบ่งออกเป็น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารก่อนการกำหนดกิจกรรม ขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบโดยมีสื่อต่าง ๆ เช่น ป้าย แผ่นพับ ขั้นตอนแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกและรวดเร็ว

1.6.6 ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย การจัดลำดับ ก่อน-หลัง/ช่วงเวลาที่เหมาะสม และการบริการที่ตรงต่อเวลา ฯลฯ

1.6.7 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ผู้บริการ แบ่งออกเป็น ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี วางตัวเหมาะสม มีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ความกระตือรือร้นและเอาใจใส่ ความถูกต้อง และรวดเร็ว และการให้คำแนะนำ หรือช่วยเหลือตอบข้อซักถามเป็นอย่างดี ฯลฯ

1.6.8 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการภายในเทศบาล จัดออกเป็น มีบรรยากาศที่เหมาะสม สะอาด มีน้ำดื่มไว้ให้บริการ มีเครื่องมือ/อุปกรณ์พร้อมในการให้บริการ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ และเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ สะดวกและมีสถานที่จอดรถเพียงพอ ฯลฯ

1.6.9 งานที่ให้บริการ หมายถึง งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน

1.6.10 ความต้องการของผู้รับบริการ หมายถึง ความประสงค์ของผู้รับบริการเทศบาลนนทบุรีต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประกอบด้วย ประเภทของงานบริการ วันและเวลา

เปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

1.6.11 ความคาดหวังของผู้รับบริการ หมายถึง การคาดการณ์ว่าจะได้รับบริการของผู้รับบริการเทศบาลนครนนทบุรี ต่อการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ประกอบด้วย ประเภทของงานบริการ วันและเวลาเปิดให้บริการ สถานที่ให้บริการ ความยาก-ง่าย ในการเข้าถึงจุดบริการ สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

1.7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการทั้ง 4 งานบริการ

1.7.2 ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าผู้ที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้ผู้ปฏิบัติงานของเทศบาลได้ทราบถึงปัญหาอุปสรรคในการทำงาน เพื่อนำไปดำเนินการปรับปรุง และพัฒนาศักยภาพการให้บริการต่อไป

1.7.3 ทำให้ทราบถึงความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการการบริการศูนย์ราชการสะดวกของเทศบาลนครนนทบุรี

1.7.4 ทำให้ผู้บริหารเทศบาลได้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและแผนปฏิบัติการในปีต่อไป

บทที่ 2
แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2563 คณะผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้ารวบรวม แนวความคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสนับสนุนเนื้อหาของงานวิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายและแนวคิดของความพึงพอใจ

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.1.4 ขอบข่ายความพึงพอใจ

2.2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนนทบุรี

2.2.1 ประวัติเทศบาลนครนนทบุรี

2.2.2 การขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี

2.2.3 การยกฐานะเป็นเทศบาลนครนนทบุรี

2.2.4 สภาพทั่วไปเทศบาลนครนนทบุรี

2.2.5 โครงสร้างผู้บริหารของเทศบาลนครนนทบุรี

2.3 งานบริการของเทศบาลนครนนทบุรี ปีงบประมาณ 2563

2.3.1 งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

2.3.2 งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)

2.3.3 งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง)

2.3.4 งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 ผลงานวิจัยภายในประเทศ

2.4.2 ผลงานวิจัยต่างประเทศ

2.1แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายและแนวคิดของความพึงพอใจ

นักทฤษฎีและผู้ศึกษาหลายคนได้ให้คำนิยามของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ค่อนข้างหลากหลาย แต่มีทิศทางเดียวกันซึ่งสรุปได้ดังนี้

Philip Kotler 2003 (2551, หน้า 7) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือ ระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจ หรือผิดหวังอันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้าหรือบริการกบความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

Wallerstein (1971) ความพึงพอใจเป็นเรื่องที่เกี่ยวกับจิตใจ อารมณ์ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์

Krech และ Richard (1963) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อ ความต้องการได้รับการตอบสนองพร้อมบรรลุจุดมุ่งหมาย (Goals) ที่ตั้งไว้ระดับหนึ่ง

Carnpbell (1976: 117 – 124 อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในที่แต่ละคนเปรียบเทียบระหว่างความคิดเห็นต่อสภาพการณ์ที่อยากให้เป็นหรือคาดหวัง หรือรู้สึกว่าสมควรจะได้รับ ผลที่ได้จะเป็นความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจเป็นการตัดสินของแต่ละบุคคล

Domabedian (1980, อ้างถึงใน วาณี ทองเสวต, 2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผู้บริการประสบความสำเร็จในการทำให้สมดุลระหว่างสิ่งที่ผู้รับบริการให้ค่ากับความคาดหวังของผู้รับบริการ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวัง

Good (1973) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึงสภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมา จากความสนใจ และเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน

Mullins (1985) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ รอบด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคลซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายาม จะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่และเมื่อ บรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการ หมุนเวียนต่อไปอีก ดังนั้นความพึงพอใจของผู้รับบริการจึงเป็นหัวใจของธุรกิจที่ให้บริการสร้าง ความพึงพอใจที่จะมารับบริการอีกในครั้งต่อไป ธุรกิจหรือองค์การ ใด ๆ ที่ไม่

สามารถสร้าง ความพึงพอใจแก่ผู้มารับบริการแล้วนั้นสุดท้ายก็จะถูกคู่แข่งขันผ่านไปหรือถูกลูกค้าไม่สนใจโดยไม่มี การกลับมาใช้ซ้ำอีกเลย

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

Woleman (1973, p. 348) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจคือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับ ความสำเร็จตามความมุ่งหมายความต้องการหรือแรงจูงใจ

ศิริโสภาคย์ บูรพาเดช (2550, หน้า 9-10) กล่าวถึง ทฤษฎีแสวงหาความพึงพอใจไว้ว่า บุคคลพอใจจะกระทำสิ่งใด ที่ให้ความสุขและจะหลีกเลี่ยงไม่กระทำสิ่งที่เขาจะได้รับความทุกข์หรือความลำบาก อาจแบ่งประเภทความพึงพอใจกรณีนี้ได้ 3 ประเภท

1. ความพอใจด้าน จิตวิทยา (Psychological Hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจจะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัวหรือหลีกเลี่ยงความทุกข์ได้

2. ความพอใจเกี่ยวกับตนเอง (Egoistical Hedonism) เป็นทรรศนะของความพอใจว่ามนุษย์จะพยายามแสวงหาความสุขส่วนตัว แต่ไม่จำเป็นว่าการแสวงหาความสุขจะต้องเป็นธรรมชาติของมนุษย์เสมอไป

3. ความพอใจเกี่ยวกับจริยธรรม (Ethical Hedonism) ทรรศนะนี้ถือว่ามนุษย์แสวงหาความสุขเพื่อประโยชน์ของมวลมนุษย์หรือสังคมที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่และจะเป็นผู้ได้รับประโยชน์นี้ผู้หนึ่งด้วย

จากความหมายที่กล่าวมาทั้งหมด สรุปความหมายของความพึงพอใจได้ว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวก ความชอบ ความสบายใจ ความสุขใจต่อสภาพแวดล้อมในด้านต่าง ๆ หรือเป็นความรู้สึกที่พอใจต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความชอบ ความสบายใจ และเป็นความรู้สึกที่บรรลุถึงความต้องการ

2.1.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

จากการศึกษาพบว่ามีผู้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจไว้ ดังต่อไปนี้

สาโรช ไสยสมบัติ (2543, หน้า 15) ความพอใจ เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้ประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการมีปัจจัยสำคัญประการแรก ที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่างๆ ที่เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อให้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

ปภาวดี ดุลยจินดา (2540, หน้า 530-531) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต กล่าวคือ การทำงานเป็นสิ่งที่ท้าทายความสามารถของบุคคลและในขณะเดียวกันชีวิตในการท างานต้องเป็นชีวิตที่มีคุณภาพด้วย ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจึงช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิต

2. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานช่วยป้องกันการห่างเหินจากงาน กล่าวคือ ในการทำงาน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลเกิดขึ้นได้เสมอ เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

2.1.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ที่ช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะปัจจัยความเจริญก้าวหน้าที่สำคัญ ประการหนึ่งคือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควร อย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

มิลเลท (1954: 397 – 400) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการของหน่วยงานของรัฐว่า ควรพิจารณาจากสิ่ง ต่าง ๆ เหล่านี้คือ

1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนได้รับ การปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการ ให้บริการเดียวกัน

2) การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึงการให้บริการจะต้องมองว่าให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและ สถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) นอกจากนี้

มิลเลท ยังเห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มีความหมายเลยถ้ามี จำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมแก่ผู้ มารับบริการ

4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความ พอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรับคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

2.1.4 ขอบข่ายความพึงพอใจ

โดยทั่วไปการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจมักนิยมศึกษากันในสองมิติคือความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) และความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดย บุคลากร ผู้ปฏิบัติงาน ต่อสภาพแวดล้อมภายในและภายนอกของการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยต่างๆที่มีอิทธิพลทำให้ความพึงพอใจในงานแตกต่างกันไป เช่น ลักษณะงานที่ทำความก้าวหน้าการบังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกล

ความพึงพอใจในการรับบริการ (Service Satisfaction) ซึ่งเน้นการประเมินค่าโดยลูกค้า หรือผู้ใช้บริการต่อการจัดบริการเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือชุดของการบริการซึ่งกำหนดเป้ าหมายของ การศึกษาของสองมิตินี้เป็นไปเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงในระดับความพึงพอใจพร้อมค้นหาเหตุปัจจัยความพึงพอใจนั้นเป็นกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกันด้วยซึ่งจะเห็นว่าแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับทัศนคติอย่างแยกกันไม่ออก

สำหรับแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคตินั้นค่อนข้างที่จะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวางในส่วนขององค์ประกอบด้านต่างๆดังนี้ องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะของความรู้สึกหรือ อารมณ์ของบุคคลองค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เป็นใจ และ ความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

อัจฉรา โทบุญ (2534, หน้า 9) ได้อธิบายขอบข่ายความพึงพอใจของประชาชนว่าที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร หมายถึง ความพึงพอใจที่เกินขึ้นในด้านต่างๆ ดังนี้

1. เวลาที่ใช้ในการให้บริการ
2. ความสะดวกของอาคารสถานที่
3. บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ความถูกต้องของเอกสาร

5. วิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

6. ความสะดวกของระบบงานทะเบียนราษฎร

2.2 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนนทบุรี

2.2.1 ประวัติเทศบาลนครนนทบุรี

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

2.2.2 การขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี

เทศบาลได้รายงานขอขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี โดยไม่ต้องหยั่งเสียงประชามติเป็นกรณีพิเศษ เมื่อปี 2529 และกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความเห็นชอบ โดยเสนอร่างพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี พ.ศ.2531

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

2.2.3 การยกฐานะเป็นเทศบาลนครนนทบุรี

ต่อมาเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะเทศบาลเมืองนนทบุรีขึ้นเป็นเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ วันที่ 25 กันยายน 2538 เป็นต้นไป (ตามพระราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก วันที่ 24 กันยายน 2538)

ภาพที่ 2.1 อาคารสำนักงานเทศบาลหลังเดิมอาคารไม้

อาคารสำนักงานเทศบาลแต่เดิมเป็นอาคารไม้ อยู่รวมกับศาลากลางจังหวัดนนทบุรีหลังเก่า (ท่าน้ำนนทบุรี) ต่อมาในปี พ.ศ.2534 เทศบาลได้กู้เงินจาก ก.ส.ท. เพื่อทำการก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลหลังใหม่ บริเวณถนนรัตนาธิเบศร์ ซึ่งเป็นศูนย์ราชการ

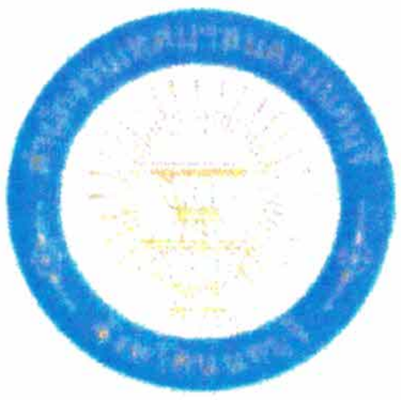
ภาพที่ 2.2 อาคารสำนักงานเทศบาล

อาคารสำนักงานเทศบาล ได้ย้ายมารวมกับส่วนราชการจังหวัดนนทบุรีบนถนนรัตนาธิเบศร์ เริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 19 เมษายน 2534 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม 2535 รวมงบประมาณค่าก่อสร้างทั้งสิ้น จำนวน 39,890,000 บาท

ภาพที่ 2.3 อาคารสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีหลังใหม่

อาคารสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีหลังใหม่ เป็นอาคาร 5 ชั้น กว้าง 46 เมตร ยาว 48 เมตร และมีที่จอดรถชั้นใต้ดินอีก 2 ชั้น การก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลเพิ่มขึ้นอีก 1 แห่ง เพื่อรองรับภารกิจที่เกิดจากการขยายตัวของชุมชนเมือง และความเจริญของการเป็นเขตปริมณฑลให้ครอบคลุมอย่างทั่วถึง ซึ่งจะทำให้สามารถให้บริการพี่น้องประชาชนได้สะดวกรวดเร็ว และประทับใจผู้มาติดต่อ

ตราสัญลักษณ์



ภาพที่ 2.4 ตราสัญลักษณ์

ความหมายของตราสัญลักษณ์ คือ ดวงตราของเทศบาลนครนนทบุรี เป็นรูปพานรัฐธรรมนูญ เพราะเทศบาลได้พิจารณาเห็นว่าเทศบาลมีกำเนิดขึ้นในประเทศไทย เมื่อประเทศไทยได้เปลี่ยนระบอบการปกครองจากสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อ พ.ศ. 2475 ดังนั้นเทศบาลจึงได้กำหนดตราเป็นรูปพานรัฐธรรมนูญ มิใช่แต่แสดงว่าเทศบาลเกิดขึ้นได้เพราะมีการปกครองตามรัฐธรรมนูญเท่านั้น แต่ยังได้แสดงว่าเทศบาลนครนนทบุรีมีการปกครองระบอบประชาธิปไตย

วิสัยทัศน์เทศบาลนครนนทบุรี

“นครนนท์เมืองน่าอยู่ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีบริการที่เป็นเลิศ และบริหารจัดการที่ดี”

คำขวัญเทศบาลนครนนทบุรี

“บริการดี มีน้ำใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส คือหัวใจ ของเรา”

พันธกิจ (Mission)

1. สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาล ให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร

2. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึง ร่วมจัดทำและควบคุมผังเมืองให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง รวมถึงการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3. พัฒนาสภาพแวดล้อมของชุมชนเมือง ให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

4. ส่งเสริม อาชีพ และสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน

5. ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน ในด้านการศึกษา กีฬา นันทนาการ สาธารณสุข สวัสดิการต่างๆ และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

6. พัฒนาคุณภาพการบริการ โดยเน้นการสร้างเสริมศักยภาพบุคลากร ตลอดจน การใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เหมาะสม

2.2.4 สภาพทั่วไปของเทศบาลนครนนทบุรี

ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง

เทศบาลนครนนทบุรี ตั้งอยู่**อาคารเลขที่ 1,3 ซอยรัตนาธิเบศร์ 6 ถนนรัตนาธิเบศร์**ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี บริเวณเดียวกับศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี**มีพื้นที่**รับผิดชอบทั้งหมด 38.9 ตารางกิโลเมตรโดยแบ่งการพัฒนาออกเป็นชุมชน ประกอบด้วย 5 ตำบล 93 ชุมชน คือ ตำบลสวนใหญ่ 13 ชุมชนตำบลตลาดขวัญ 19 ชุมชน ตำบลบางเขน 13 ชุมชน ตำบลท่าทราย 26 ชุมชน และตำบลบางกระสอ 22 ชุมชน

อาณาเขตเทศบาลนครนนทบุรี

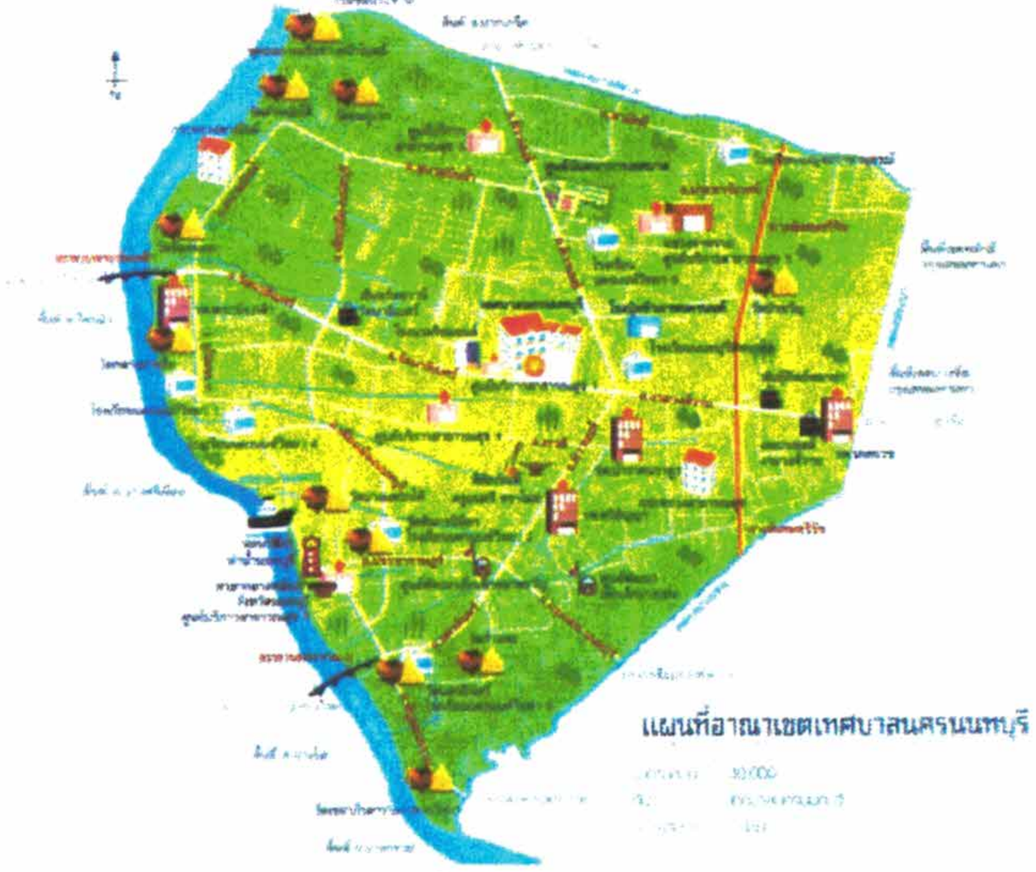
ด้านเหนือ	ติดต่อกับเขตเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี
ด้านตะวันออก	ติดต่อกับเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร
ด้านใต้	ติดต่อกับอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
ด้านตะวันตก	ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ เขตเทศบาลเมืองบางศรีเมือง

ลักษณะภูมิประเทศ

เนื่องจากจังหวัดนนทบุรีตั้งอยู่บนฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา โดยมีแม่น้ำเจ้าพระยาแบ่งพื้นที่จังหวัดออกเป็นสองส่วนคือ ฝั่งตะวันออก และฝั่งตะวันตก พื้นที่ส่วนใหญ่จึงเป็นที่ราบลุ่ม มีคูคลองตามธรรมชาติเป็นจำนวนมากจากอดีตที่เคยใช้สัญจรไปมา ปัจจุบันคูคลองดังกล่าว ใช้เพื่อการระบายน้ำเป็นส่วนใหญ่ นอกจากพื้นที่บางส่วนที่เคยเป็นสวนผลไม้ก็ค่อยๆ เปลี่ยนเป็นที่อยู่อาศัย

ลักษณะภูมิอากาศ

จังหวัดนนทบุรีมีลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น อยู่ภายใต้อิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ประกอบด้วยฤดูฝน ฤดูหนาว และฤดูร้อน เนื่องจากลักษณะพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม มีความแตกต่างของระดับพื้นดินเพียงเล็กน้อย สภาพภูมิอากาศจึงมีลักษณะค่อนข้างสม่ำเสมอตลอด พื้นที่อุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ยอยู่ในช่วงเดือนเมษายน และอุณหภูมิต่ำสุดในช่วงเดือนมกราคม โดยมีอุณหภูมิต่ำสุดเฉลี่ยและอุณหภูมิสูงสุดเฉลี่ยในรอบปีเท่ากับ 24.0 และ 32.7องศาเซลเซียส ตามลำดับ อุณหภูมิเฉลี่ยตลอดปีเท่ากับ 27.9องศาเซลเซียส ปริมาณน้ำฝนตลอดปี1,244.2 มิลลิเมตร



ภาพที่ 2.5 แผนที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี

เขตการปกครอง

เทศบาลนครนนทบุรี เป็นเทศบาลชั้น 1 ก. มีพื้นที่ในเขตเทศบาลรวม 38.90 ตารางกิโลเมตร มีประชากร จำนวน 254,350 คน พื้นที่เขตเทศบาล ประกอบด้วย 5 ตำบล คือ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอและตำบลท่าทรายแยกเป็นพื้นที่ประชากรและจำนวนบ้าน ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีดังนี้ (ข้อมูล ณ เดือน กันยายน 2562)

ตารางที่ 2.1 จำนวนพื้นที่ ครัวเรือน และประชากร ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

ตำบล	พื้นที่/ ตร.กม.	จำนวน บ้าน(หลัง)	จำนวนประชากร		รวม ประชากร(คน)
			ชาย	หญิง	
สวนใหญ่	2.50	13,913	19,299	14,534	33,833
ตลาดขวัญ	8.20	31,834	21,411	26,347	47,758
บางเขน	9.0	28,865	19,234	23,371	42,605
บางกระสอ	11.20	49,864	25,838	31,343	57,181
ท่าทราย	8.0	32,667	32,212	37,864	70,076
รวม	**38.9**	**157,834**	**117,994**	**133,459**	**251,453**

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี (ณ เดือน กันยายน พ.ศ. 2563)

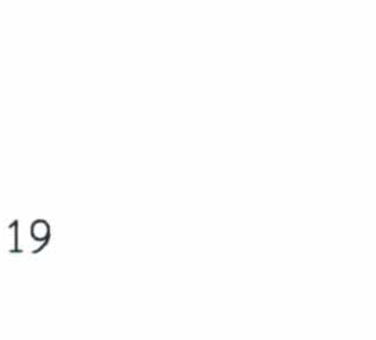
2.2.5 โครงสร้างผู้บริหารเทศบาลนครนนทบุรี

เทศบาลนครนนทบุรี บริหารงานในรูปแบบสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี โดยสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน เทศบาลนครนนทบุรี มีสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน 24 คน แบ่งเขตเลือกตั้งเป็น 4 เขต จำนวนเขตละ 6 คน คณะผู้บริหารปัจจุบัน มีดังนี้

นายสมนึก ธนเดชากุล
นายกเทศมนตรี

นายวรวุฒิ ศรีนนท์
รองนายกเทศมนตรี

นายประสิทธิ์พงศ์ ดีวาจิน
รองนายกเทศมนตรี



นายวุฒิชัย มะสี
รองนายกเทศมนตรี

นางสุรภี รุ้งโรจน์
รองนายกเทศมนตรี

นายมุหมัดอารี เกาะหมาก
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

น.อ.สวาท นิยมเหตุ
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

นายวรุตม์ ปันยารชุน
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

นายประเสริฐ จำรัสเศรณี
ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี

นายธนพงศ์ ธนเดชากุล
เลขานุการนายกเทศมนตรี

ภาพที่ 2.6 โครงสร้างคณะผู้บริหาร

โครงสร้างสมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี

สมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี เป็นประธานสภาเทศบาล และรองประธานสภาเทศบาล มีสมาชิกสภาเทศบาล ดังนี้

นางสาวพิมพรรณ ธนเดชากุล
ประธานสภาเทศบาล

พ.อ.อ.พายัพ บุญคง
รองประธานสภาเทศบาล

เขต 1

นายศิริ มูลพันธ์
สมาชิกสภาเทศบาล เขต1

นางสาวพิมพรรณ ธนเดชากุล
สมาชิกสภาเทศบาล เขต1

นายไพบูลย์ นนทเบญจวรรณ
สมาชิกสภาเทศบาล เขต1

นายวีรวัฒน์ อิทรลักษณ์
สมาชิกสภาเทศบาล เขต1

นายสมัชญ์ จรเสมอ
สมาชิกสภาเทศบาล เขต1

เขต 2

นายส.สุพรรณ พ่วงรอดพันธุ์
สมาชิกสภาเทศบาล เขต2

นายนิพนธ์ สกุลวีรวรรณ
สมาชิกสภาเทศบาล เขต2

นายมนัส ทรัพย์วิเชียร
สมาชิกสภาเทศบาล เขต2

นางสาวศศิวิมล ทองโอษาร
สมาชิกสภาเทศบาล เขต2

นางสมจิตร ทรงวัชราภรณ์
สมาชิกสภาเทศบาล เขต2

นางศิวกร จันเกษร
สมาชิกสภาเทศบาล เขต2

เขต 3

นางรพีศักดิ์ พัวศิริ
สมาชิกสภาเทศบาล เขต3

พ.อ.อ.พายัพ บุญคง
สมาชิกสภาเทศบาล เขต3

นายสมพงษ์ เทียนเงิน
สมาชิกสภาเทศบาล เขต3

นายสรวิทย์ ฤกษ์จิรัฐติกาล
สมาชิกสภาเทศบาล เขต3

นายสุรชาติ กันนิม
สมาชิกสภาเทศบาล เขต3

นายจินตนาพร คงเกิดสีห์รัฐ
สมาชิกสภาเทศบาล เขต3

เขต 4

นายทศพร นาชมภู
สมาชิกสภาเทศบาล เขต4

นายอภิรัฒน์ เพชรเรือง
สมาชิกสภาเทศบาล เขต4

นายมนตรี ประเทียรสุข
สมาชิกสภาเทศบาล เขต4

ผู้บริหารส่วนราชการเทศบาลนครนนทบุรี

การบริหารงานของเทศบาลเป็นการบริหารงานในรูปแบบนายกเทศมนตรีโดยตรงมีปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานเทศบาลและลูกจ้างเทศบาลรองจากนายกเทศมนตรีและรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบายและมีอำนาจหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย โดยมีรองปลัดเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือตามที่ได้รับมอบหมายจากปลัดเทศบาล ดังนี้

นางสาวสุกัญญา สุขการณ์
ปลัดเทศบาลนครนนทบุรี

นายวิศษฐ์ ประยูรสวัสดิ์เดช
รองปลัดเทศบาลนครนนทบุรี

นายศราวุธ ธรรมแสง
รองปลัดเทศบาลนครนนทบุรี

นายสมศักดิ์ ศรีเพ็ง
ผู้อำนวยการส่วนบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม
รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

นางปารวีย์ หอยสังข์
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวัฒนธรรม การท่องเที่ยว และกีฬา รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักการศึกษา

นายคม แสงบำรุง
ผู้อำนวยการสำนักการช่าง

นายสนธยา ทองดี
ผู้อำนวยการสำนักการคลัง

นางสาวอรวรรณ ศริรัตนะ
หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล

นายอุบถัมภ์ เกษตรเวทิน
ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

นางสาวสายฝน ถนอมรอด
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม

นางปารวีย์ หอยสังข์
ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวัฒนธรรม การท่องเที่ยว และกีฬา

จ่าเอกอนุรักษ์ โยธารักษ์
ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

นางศิริรัตน์ ศิริวัฒนรักษ์
ผู้อำนวยการกองสารสนเทศภาษีและทรัพย์สิน

นายคำรณ เทียนเวหา
หัวหน้าแขวงท่าทราย

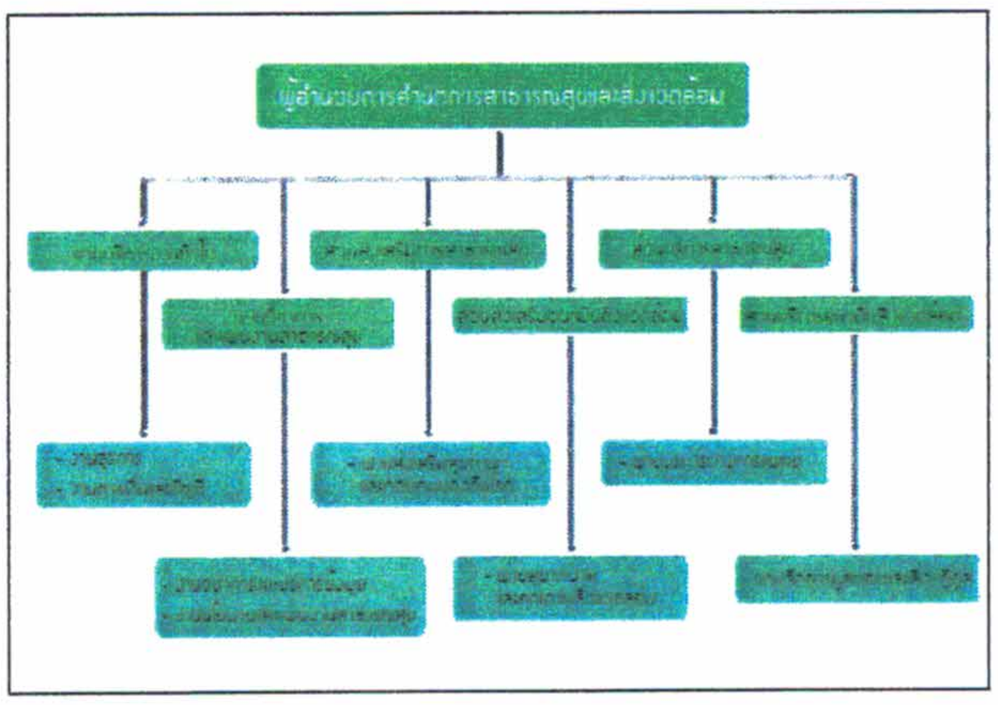
นางชนิฐกานต์ แสนชมภู
รักษาการแทน หัวหน้าแขวงสวนใหญ่

ภาพที่ 2.8 ผู้บริหารส่วนราชการเทศบาลนครนนทบุรี

2.3 งานบริการของเทศบาลนครนนทบุรี ปีงบประมาณ 2563

2.3.1 งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

โครงสร้างหน่วยงาน



อำนาจและหน้าที่

มีอำนาจและหน้าที่ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับการดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมาย ที่ว่าด้วยการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พร้อมทั้งกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ศึกษา วิจัย พัฒนาองค์ความรู้ปรับปรุงรูปแบบการจัดระบบการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม กำหนดมาตรฐาน เผยแพร่ความรู้และถ่ายทอดเทคโนโลยีทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การทันตสาธารณสุข การบริการสัตวแพทย์และการสนับสนุนบริการการแพทย์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม การอาชีวอนามัย การคุ้มครองผู้บริโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังและควบคุมมลพิษ การบริการรักษาความสะอาด การจัดการมูลฝอย การจัดการสิ่งปฏิกูลและงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พัฒนาพฤติกรรมอนามัย การสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม เพื่อความสมบูรณ์ ของร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม กำหนดนโยบายแนวทางปฏิบัติงาน ตลอดจนประสานแผนการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ให้เป็นไปตามนโยบายหลักของผู้บริหารงานท้องถิ่นและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ การพัฒนาของจังหวัดและส่วนกลาง ส่งเสริมการประสานงานกับองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชน เผยแพร่

ข้อมูลข่าวสารและเสริมศักยภาพในการดำเนินกิจกรรม โดยมุ่งเน้นการกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามา มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครนนทบุรี พร้อมทั้งปฏิบัติงาน อื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1. **ฝ่ายบริหารงานทั่วไป** มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานธุรการและสารบรรณทั่วไปของสำนักการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม โดยดำเนินการเกี่ยวกับการช่วยอำนวยการและงานเลขานุการ งานธุรการ งานพัสดุ งานซ่อมบำรุง งานการเงินและบัญชี งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ การจัดระบบงานและการบริหาร งานบุคคล สนับสนุนการปฏิบัติงานของส่วนราชการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยจัดแบ่งการบริหารจัดการงานภายในฝ่ายดังนี้

1.1 งานธุรการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ด้านสารบรรณและธุรการทั่วไป ได้แก่ การจัดทำบัญชีลงรับ - ส่งหนังสือ การร่างโต้ตอบหนังสือ การจัดทำบันทึกสรุปการประชุม การจัดทำประกาศ คำสั่ง การเวียน แจ้งหนังสือ การบันทึกข้อมูล การเลื่อนขั้นเงินเดือนการดำเนินการทางวินัย ทะเบียนประวัติ การขอรับบำเหน็จบำนาญและเกษียณอายุ การขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ การประกาศเกียรติคุณ การดำเนินการ ตามพระราชบัญญัติประกันสังคม พ.ศ. 2533 รวมทั้งมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินการ พัสดุ การจัดซื้อ - จัดจ้าง การจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน การซ่อมบำรุงครุภัณฑ์ยานพาหนะและสิ่งก่อสร้างของสำนัก การจัดทำบัญชีคุมวัสดุสำนัก และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

1.2 งานการเงินและบัญชี มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการเงิน การบัญชี เงินทุนหมุนเวียน จัดทำบัญชีเงินเดือน การเบิกจ่ายงบประมาณ การจัดทำบัญชีรับ - จ่ายของสำนัก และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

2. **ฝ่ายวิชาการและแผนงานสาธารณสุข** มีหน้าที่รับผิดชอบมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การควบคุมกำกับดูแล และอำนวยการดำเนินงานเกี่ยวกับการศึกษา วิจัย วิเคราะห์ และจัดทำแผนงาน ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ประมวลแผนและหาความจำเป็นของแผนงาน/โครงการของส่วนราชการต่าง ๆ ในรูปแผนงานหลักของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมประกอบด้วยแผนการพัฒนาบุคลากร แผนอัตรากำลัง 3 ปี การจัดหาบุคลากร แผนการนิเทศ ติดตามผล แผนงานเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค การรักษาพยาบาล การสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม การบริการรักษาความสะอาด สัตวแพทย์ เป็นต้น จัดทำและประสาน แผนการดำเนินกิจกรรม/โครงการของสำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ให้สอดคล้องกับนโยบาย แผนแม่บทและศักยภาพ ของเทศบาลนครนนทบุรี พร้อมทั้งเร่งรัดติดตาม/ประเมินผล และรายงานผลการดำเนินงานตามระยะเวลาของแผน/โครงการวางระบบสารสนเทศ เผยแพร่/ประชาสัมพันธ์ และให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ตามสภาพตลอดจนพัฒนา

ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย โดยจัดแบ่งการบริหารจัดการงานภายในฝ่ายดังนี้

2.1. งานวิชาการและบริการข้อมูล

มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสารบรรณและธุรการทั่วไป ได้แก่ การจัดทำบัญชีลงรับ - ส่งหนังสือ การร่างโต้ตอบหนังสือ การจัดทำบันทึกสรุปการประชุม การจัดทำประกาศ คำสั่ง การเวียนแจ้งหนังสือ การบันทึกข้อมูล งานบริการข้อมูล สถิติ และวิชาการต่าง ๆ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสเทศให้เป็นปัจจุบันอย่างต่อเนื่อง และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้มอบหมาย

2.2 งานนโยบายและแผนงานสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี แผนดำเนินงานประจำปี แผนการจัดหาบุคลากร กรอบอัตรากำลัง จัดทำและประสานแผนดำเนินกิจกรรม/โครงการของส่วนราชการต่าง ๆ ในรูปแผนงานหลักของสำนักการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม งานประชาสัมพันธ์ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือได้รับมอบหมาย

3. ส่วนส่งเสริมการสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การควบคุมกำกับดูแลและอำนวยการดำเนินงานของฝ่ายส่งเสริมสุขภาพและควบคุมป้องกันโรคให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งดำเนินกิจกรรมอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยแบ่งส่วนงานการบริหารจัดการ ดังนี้

3.1 ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพและควบคุมป้องกันโรค มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การควบคุม กำกับดูแลและอำนวยการ การดำเนินงานของกลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ กลุ่มงานป้องกันและควบคุมโรค โดยจัดแบ่งกลุ่มงานบริหารจัดการภายในฝ่าย ดังนี้

3.1.1 กลุ่มงานส่งเสริมสุขภาพ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนทางด้านวิชาการ โดยการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย กำหนดมาตรฐานและแผนการดำเนินงานควบคุม กำกับการเกี่ยวกับ การส่งเสริมสุขภาพ การสาธารณสุขมูลฐาน ให้บรรลุตามเป้าประสงค์ของกลุ่มงานและปฏิบัติงานอื่นใดตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยแบ่งงานภายในส่วนของกลุ่มงานดังนี้

- งานส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การวางแผนและดำเนินการด้านส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย ได้แก่ แม่และเด็ก วัยเรียนและเยาวชน วัยทำงาน รวมถึงการโภชนาการ การส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ อนามัยชุมชน การวางแผนครอบครัว สุขศึกษา และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- งานสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนารูปแบบและดำเนินงานสาธารณสุขมูลฐาน รวมถึงพัฒนาศักยภาพ นิเทศ ติดตาม

ส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมขององค์กรชุมชน อาสาสมัครสาธารณสุข องค์กรภาคเอกชนและประชาชนในการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรค และการดูแลสุขภาพด้วยตนเอง ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการให้บริการด้านการแพทย์ แผนไทย ในท้องถิ่น ตลอดจนถ่ายทอดความรู้และเทคโนโลยี ด้านการแพทย์แผนไทย ยาแผนไทย และผลิตภัณฑ์ จากสมุนไพร และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานสุขภาพจิต มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน และการดำเนินการพัฒนา พฤติกรรมสุขภาพจิตของประชาชน ส่งเสริมเผยแพร่ความรู้และสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน ด้านพฤติกรรมสุขภาพสนับสนุน และร่วมมือกับองค์กรและหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและภาคเอกชนเพื่อการพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพจิตของประชาชน และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การวางแผน การให้บริการ และดำเนินการด้านการส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุทั้งความสมบูรณ์ของร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคม พร้อมทั้งปฏิบัติงานอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานกองทุนหลักประกันสุขภาพ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดำเนินงานและบริหาร จัดการระบบหลักประกันสุขภาพในระดับท้องถิ่นหรือพื้นที่เขตเทศบาลนครนนทบุรี เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการจัดบริการสาธารณสุขของหน่วยบริการ หรือสถานบริการ หรือหน่วยงานสาธารณสุข หรือหน่วยงานอื่น หรือสนับสนุนและส่งเสริมให้กลุ่มหรือองค์กรประชาชนดำเนินกิจกรรมด้านสาธารณสุขในพื้นที่ เพื่อให้กลุ่มแม่และเด็ก กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มคนพิการ กลุ่มผู้ประกอบอาชีพที่มีความเสี่ยง และกลุ่มผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่อยู่ในพื้นที่สามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยส่งเสริมกระบวนการ มีส่วนร่วมตามความพร้อม ความเหมาะสม และความต้องการของประชาชนในพื้นที่ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

3.1.2 กลุ่มงานป้องกันและควบคุมโรค มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการป้องกันและควบคุม โรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ การสนับสนุนทางด้านวิชาการ โดยการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย กำหนดมาตรการ และแผนการดำเนินงาน ควบคุม กำกับการเกี่ยวกับ การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การป้องกันและควบคุม โรคไม่ติดต่อ การป้องกันและบำบัดการติดยาและสารเสพติด ให้บรรลุตาม เป้าประสงค์ของกลุ่มงาน และปฏิบัติงานอื่นใดตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยแบ่งงานภายในส่วนของกลุ่มงาน ดังนี้

- งานป้องกันโรคและควบคุมโรคติดต่อ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน ค้นคว้า วิจัย การให้บริการการจัดทำแผนงาน/โครงการด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ดำเนินการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ การเฝ้าระวังและสอบสวนทางระบาดวิทยา เช่น โรคติดเชื้อ โรคติดต่อระบบทางเดินอาหาร และน้ำ โรคติดต่อระบบทางเดินหายใจ โรคติดต่อที่ป้องกันได้ด้วย

วัคซีน โรคติดต่อที่นำโดยแมลง โรคที่ติดต่อ จากสัตว์สู่คน ฯลฯ การชันสูตรสาธารณสุข การควบคุมสัตว์พาหะนำโรค และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับ บัญชามอบหมาย

- งานป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การวางแผน ค้นคว้า วิจัย การให้บริการ การจัดทำแผนงาน/โครงการด้านการป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อ ดำเนินการป้องกันและควบคุมโรคไม่ติดต่อ การเฝ้าระวังและสอบสวนทางระบาดวิทยา เช่น โรคไร้เชื้อ โรคระบบหลอดเลือด และหัวใจ โรคระบบประสาท โรคมะเร็ง โรคระบบทางเดินปัสสาวะ โรคที่เกิดจากกรรมพันธุ์ โรคเกิดจากการประกอบอาชีพ โรคเกิดจากสิ่งแวดล้อม การบาดเจ็บ อุบัติเหตุ อุบัติภัย ฯลฯ การชันสูตรสาธารณสุข งานสุขศึกษา และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน ค้นคว้า วิจัย การให้บริการ การจัดทำโครงการด้านการป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติดในพื้นที่รับผิดชอบ เช่น การบำบัด/รักษาผู้ติดยาและสารเสพติด การฟื้นฟูสภาพร่างกายและจิตใจ พร้อมทั้งฝึกอาชีพแก่ผู้ติดยา และสารเสพติดที่ผ่านการบำบัดรักษาแล้ว การให้ความรู้เรื่องยาและสารเสพติดในชุมชน โรงเรียน สถานประกอบการและงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4. ส่วนส่งเสริมอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การควบคุมกำกับดูแลและอำนวยการดำเนินงานของฝ่ายสุขาภิบาลและคุณภาพสิ่งแวดล้อม ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามแผนงาน และเป้าหมายที่กำหนดไว้ พร้อมทั้งดำเนินกิจกรรมอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยแบ่งส่วนงานการบริหารจัดการ ดังนี้

4.1 ฝ่ายสุขาภิบาลและคุณภาพสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การควบคุม กำกับดูแลและอำนวยการ การดำเนินงานของกลุ่มงานสุขาภิบาล กลุ่มงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยจัดแบ่งกลุ่มงานบริหารจัดการภายในฝ่าย ดังนี้

4.1.1 กลุ่มงานสุขาภิบาล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสุขาภิบาล สนับสนุนทางด้านวิชาการ โดยการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย กำหนดมาตรการและแผนการดำเนินงาน การปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ.2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายอื่นใดที่เกี่ยวข้อง ควบคุมกำกับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการสุขาภิบาลสถานประกอบการ การสุขาภิบาลชุมชนเมืองและเหตุรำคาญ การคุ้มครองผู้บริโภค และปฏิบัติงานอื่นใดตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยแบ่งงานภายในส่วนของกลุ่มงาน ดังนี้

- งานสุขาภิบาลสถานประกอบการมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน จัดทำแผนปฏิบัติการ ด้านสุขาภิบาลอาหาร และน้ำ ในสถานประกอบการจำหน่ายอาหาร ร้านอาหาร หาบเร่-แผงลอย ตลาดสด แหล่งผลิตภัณฑ์อาหาร และสถานบริการ การติดตามตรวจสอบและควบคุมการอนุญาต ในสถานที่จำหน่าย/สะสมอาหาร และเครื่องดื่ม การพัฒนาและ

ปรับปรุงยกระดับมาตรฐานการสุขาภิบาลอาหาร ในสถานประกอบการร้านจำหน่ายอาหาร หาบเร่-แผงลอย ตลาดสดร้านอาหารในโรงเรียน งานฝึกอบรม

และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานสุขาภิบาลอาหารและน้ำ งานฝึกอบรมและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์งานสุขาภิบาล การจัดทำพัฒนาระบบฐานข้อมูลงานสุขาภิบาลประกอบการค้า และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานสุขาภิบาลชุมชนเมืองและเหตุรำคาญ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน การจัดทำแผน การตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไข ยกระดับมาตรฐานด้านสุขาภิบาลทั่วไป สำหรับสถานบริการ โรงงานชุมชน และกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การติดตาม ตรวจสอบ และควบคุมการอนุญาต กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ งานอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในสถานประกอบการ การวางแผนงาน และควบคุม การดำเนินงานด้านสุสานและฌาปนสถาน การรับเรื่องราวร้องทุกข์ และติดตาม ตรวจสอบ และแก้ไขเหตุเดือดร้อนรำคาญ การวางแผน การควบคุม ป้องกันการร้องทุกข์เกี่ยวกับเหตุเดือดร้อนรำคาญ การรายงาน และประเมินผล และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานคุ้มครองผู้บริโภค มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน การจัดทำแผน ปฏิบัติการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านน้ำ อาหาร ยารักษาโรค และเครื่องสำอาง การส่งเสริมและประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชน องค์กร มีความตระหนักในการบริโภค น้ำ อาหาร การใช้ยารักษาโรค และเครื่องสำอางที่ปลอดภัย การคุ้มครองและปกป้องสิทธิผู้บริโภค งานวิเคราะห์ ตรวจสอบคุณภาพเฝ้าระวัง อาหาร และน้ำดื่ม ควบคุมการจำหน่ายยารักษาโรคและเครื่องสำอางการรับเรื่องราวร้องทุกข์/ประสานการแก้ไข การประสานความร่วมมือกับภาคีต่าง ๆ และประชาชนในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูล การคุ้มครองผู้บริโภค และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

4.1.2 กลุ่มงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหาร จัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมสนับสนุนทางด้านวิชาการโดยการศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย กำหนดมาตรการและแผนการดำเนินงาน การประเมินผลกระทบทางสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังและตรวจสอบ คุณภาพสิ่งแวดล้อม การกำหนดมาตรฐานสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่น การปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม พ.ศ. 2535 พระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง พ.ศ. 2535 และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายอื่นใด ที่เกี่ยวข้อง ควบคุมกำกับการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การเฝ้าระวังและควบคุมมลพิษ และปฏิบัติงานอื่นใดตามผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยแบ่งงานภายในส่วนของกลุ่มงาน ดังนี้

- งานส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผน จัดทำ และพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และการจัดทำแผนปฏิบัติการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และจัดทำรายงานสถานการณ์ด้านสิ่งแวดล้อม จัดทำและพัฒนาระบบฐาน ข้อมูลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม พัฒนาความร่วมมือด้านสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ประชาสัมพันธ์ รณรงค์และการฝึกอบรม สร้างจิตสำนึกด้านการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมการประสานความร่วมมือกับองค์กรต่างประเทศ และภาคีความร่วมมือ ด้านการจัดการคุณภาพสิ่งแวดล้อม และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับ การวางแผน จัดทำและพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และการจัดทำแผนปฏิบัติการการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ป่าไม้ น้ำ ดินและแร่ธาตุ การรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ และจัดทำรายงานสถานการณ์ ด้านทรัพยากรธรรมชาติ ศึกษา วิจัย พัฒนา อนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรธรรมชาติ การประสานความร่วมมือกับภาคีต่าง ๆ ในการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติ จัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ การส่งเสริมเผยแพร่ และประชาสัมพันธ์ รณรงค์ให้ประชาชน ตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญของทรัพยากรธรรมชาติ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานเฝ้าระวังและควบคุมมลพิษ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนและจัดทำแผนปฏิบัติการด้านการเฝ้าระวัง และควบคุมมลพิษทางน้ำ ทางอากาศ เสียง การสั่นสะเทือน ตรวจสอบ ควบคุม และดำเนินการแก้ไขแหล่งกำเนิดมลพิษ การประเมินความเสียหายและผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม การเฝ้าระวัง ตรวจสอบ คุณภาพน้ำ อากาศ ของเสียและสารอันตราย การรายงานผลการติดตามตรวจสอบ ศึกษาและประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม ที่เกิดจากแหล่งกำเนิดมลพิษ การดำเนินการเกี่ยวกับเรื่องร้องทุกข์ด้านมลพิษ ดำเนินการตรวจสอบพิจารณาวินิจฉัย การประสานการมีส่วนร่วมของภาคีต่าง ๆ ในการตรวจสอบ และควบคุมมลพิษ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5. **ส่วนบริการสาธารณสุข** มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนด นโยบาย การควบคุม กำกับดูแล และอำนวยการดำเนินงานของฝ่ายบริการทางการแพทย์ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลตามแผนงาน และเป้าหมายที่กำหนดไว้พร้อมทั้งดำเนินกิจกรรมอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายจัดแบ่งส่วนงานในการบริหารจัดการ ดังนี้

5.1 ฝ่ายบริการทางการแพทย์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การควบคุม กำกับดูแล และอำนวยการดำเนินงานของกลุ่มงานสนับสนุนบริการการแพทย์ กลุ่มงาน

ศูนย์บริการสาธารณสุข กลุ่มงานทันตสาธารณสุข และกลุ่มงานบริการสัตวแพทย์ โดยจัดแบ่งกลุ่มงานบริหารจัดการภายในฝ่าย ดังนี้

5.1.1 กลุ่มงานสนับสนุนบริการการแพทย์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสนับสนุนทางด้านวิชาการ โดยศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย กำหนดมาตรการและแผนการให้บริการ พร้อมทั้งควบคุม กำกับ การให้บริการงานเภสัชกรรม งานพยาธิวิทยาและรังสีวิทยา งานวิชาการการแพทย์ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยแบ่งงานภายในส่วนของกลุ่มงาน ดังนี้

- งานเภสัชกรรม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารยา เวชภัณฑ์และเคมีภัณฑ์ ทางการแพทย์ กำหนดบัญชียาหลักและควบคุมการจัดซื้อ จัดหา การเบิกจ่ายยา เวชภัณฑ์และเคมีภัณฑ์ การผลิตยา นิเทศ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน ตลอดจนวิเคราะห์ วิจัย เกี่ยวกับงานด้านเภสัชสาธารณสุขปฏิบัติงาน ร่วมกับส่วนราชการอื่นที่เกี่ยวข้องหรืองานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานพยาธิวิทยา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์ทางเคมีทั้งด้านคุณภาพ และปริมาณเกี่ยวกับของเหลวและซีรั่มในร่างกายมนุษย์เพื่อหาข้อมูลสำหรับใช้ในการวินิจฉัยและการรักษาโรค ทดสอบตัวอย่างที่ได้จากร่างกายมนุษย์ เช่น ปัสสาวะ เลือด ของเหลวจากไขสันหลัง น้ำย่อย ในกระเพาะอาหาร เป็นต้น เพื่อให้ทราบถึงสารที่เกิดขึ้นและปริมาณของสารซึ่งอาจเปลี่ยนแปลงได้ภายในร่างกายมนุษย์และสัตว์ ตลอดจนสิ่งพลอยได้อื่น ๆ เช่น น้ำตาล โปรตีนไข่ขาว และ อะซิโทน เป็นต้น ทดสอบสารเคมี ยารักษาโรค และยาพิษ โดยใช้ โฟโตมิเตอร์ สเปกโตรกราฟหรือเครื่องวัดสี เพื่อพิจารณาหาปริมาณของสาร ทำหน้าที่วิเคราะห์ วิจัย โดยใช้เทคโนโลยีทางห้องปฏิบัติการ เพื่อนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประโยชน์ในการประเมินสุขภาพ การวินิจฉัยโรค การทำนาย ความรุนแรงของโรค การติดตามผลการรักษาการป้องกันโรค และความพิการการสนับสนุนการรักษา การวิเคราะห์สารพิษ สารปนเปื้อนต่าง ๆ ในร่างกายมนุษย์ และสิ่งแวดล้อม รวมทั้งการควบคุมคุณภาพการพัฒนา และวิเคราะห์ลักษณะงานเทคนิคการแพทย์สาขาต่าง ๆ ได้แก่ เคมีคลินิก จุลชีววิทยาคลินิก ภูมิคุ้มกันวิทยาคลินิก และธนาคารเลือด จุลทรรศน์ศาสตร์คลินิกและโลหิตวิทยา นอกจากนี้ยังรับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูล จัดทำรายงานผลการตรวจวิเคราะห์ และการทดสอบต่าง ๆ ควบคุมดูแล การใช้งานและการเก็บรักษาเครื่องมือ ตลอดจน การตรวจสอบการประกัน คุณภาพและสามารถถ่ายทอดความรู้ ให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงาน บุคลากรสาขาอื่น และประชาชนทั่วไปได้อย่างถูกต้องและงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานรังสีวิทยา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านรังสีการแพทย์/รังสีเทคนิค ในการถ่ายและบันทึกภาพด้วยเครื่องรังสีเอ็กซ์ การดูแลเครื่องมือและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องรวมถึงการป้องกัน อันตรายจากรังสี ต้องใช้ความรู้ทางด้านวิทยาศาสตร์ สาขารังสีเทคนิคหรือฟิสิกส์ ช่วยเหลือแพทย์ให้สามารถตรวจวินิจฉัยโรค ตรวจอวัยวะภายใน ระบบหมุนเวียนของโลหิต

สมองและไต ได้อย่างถูกต้องแม่นยำนำไปสู่การตรวจสาเหตุของโรคอย่างถูกต้องและตรวจโดยอาศัยเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์ โดยแบ่งลักษณะงานด้านบริการ ตรวจทางรังสีวิทยา เป็น 3 ประการดังนี้ การตรวจทางรังสีทั่วไป เป็นงานที่เกี่ยวกับการใช้กรรมวิธีต่าง ๆ ในการถ่ายและบันทึกภาพ ส่วนต่าง ๆ ของร่างกายผู้ป่วยด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ รวมทั้งการจัดท่าผู้ป่วยและการควบคุม เครื่องเอ็กซเรย์ ในการให้ปริมาณรังสีเอ็กซเรย์ที่พอเหมาะ เพื่อให้ได้ภาพเอ็กซเรย์ที่มีคุณภาพรวมตลอดไปถึงการจัดเตรียมฟิล์มเอ็กซเรย์ และน้ำยาล้างฟิล์ม การตรวจทางรังสีวิทยาด้วยวิธีพิเศษ ดังต่อไปนี้ การตรวจอวัยวะภายในด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ เป็นการตรวจดูอวัยวะภายในช่องท้องด้วยภาพโดยอาศัยรังสีเอ็กซเรย์ การฉีดสารทึบรังสีเพื่อตรวจการทำงานของไต สมอง และระบบหมุนเวียนของโลหิตโดยการฉีดสี เพื่อดูระบบการทำงาน ของอวัยวะภายใน การตรวจระบบหลอดเลือดด้วยเครื่องเอ็กซเรย์ระบบดิจิตอล ซึ่งใช้เทคโนโลยี ของเครื่องคอมพิวเตอร์แปรสัญญาณมาเป็นภาพเอ็กซเรย์ การตรวจอวัยวะด้วยเครื่องเสียงความถี่สูง หรือ อัลตราซาวน์ เพื่อดูอวัยวะภายในด้วยคลื่นเสียงแทนการใช้รังสีเอ็กซเรย์ ซึ่งจะไม่เป็นอันตรายสำหรับสตรี มีครรภ์ หรือผู้ป่วยที่แพ้รังสีเอ็กซเรย์ การตรวจเอ็กซเรย์เต้านม งานป้องกันอันตรายจากรังสี เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกัน และให้คำปรึกษาแนะนำแก่บุคลากรทางการแพทย์ ผู้ป่วยรวมทั้งประเภทเอ็กซเรย์ เพื่อให้มีความปลอดภัย จากรังสีมากที่สุดตลอดจนควบคุมดูแลการจัดซื้อและจัดเตรียมอุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากรังสีให้เหมาะสมกับการใช้งาน และตรวจสอบวัดปริมาณรังสีของบุคลากรทางรังสี เช่น ระบบป้องกันสถานที่จะต้องได้รับการตรวจสอบรังสีจากกรมวิทยาศาสตร์การแพทย์ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานกายภาพและอาชีวบำบัด มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบำบัดรักษาผู้ป่วย ที่เป็นโรคเกี่ยวกับกล้ามเนื้อ โรคทางกระดูก โรคทางข้อ โรคทางระบบประสาท และความพิการต่าง ๆ ที่เกิดจากโรคหรืออุบัติเหตุ ตามคำสั่งแพทย์ด้วยวิธีกายภาพบำบัดเพื่อฟื้นฟูให้กลับสู่สภาพปกติ ใช้ความร้อน แสง เสียง ไฟฟ้า หลักกลศาสตร์ การดัด การดึง การนวด การบริหารร่างกายตลอดจนการใช้เครื่องมือทางกายภาพชนิดต่าง ๆ เพื่อฟื้นฟู ป้องกัน ปรับปรุง แก้ไขสมรรถภาพของร่างกายที่เสื่อมสภาพหรือพิการให้กลับสู่สภาพปกติ อาจมีความชำนาญในการรักษาแบบใดแบบหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น การรักษาด้วยน้ำ (วารีบำบัด) รักษาด้วยเครื่องกลไฟฟ้า หรือความร้อน ให้การช่วยเหลือผู้ที่มีปัญหาด้านพัฒนาการ (Development) ด้านอายุรกรรม (Medicine) ด้านศัลยกรรม (Surgery) ด้านระบบประสาท (Neurology) ด้านกระดูกและข้อ (Orthopedics) ด้านจิตเวช (Psychiatry) ด้านผู้สูงอายุ (Geriatric) และปฏิบัติงานอาชีวบำบัด และฟื้นฟู สมรรถภาพผู้ป่วยโรคจิต โรคประสาท ยาเสพติด บุคคลปัญญาอ่อน และผู้ป่วยที่มีบุคลิกภาพแปรปรวนหรือพิการ ซึ่งมีลักษณะงาน ที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการนิเทศงาน และฝึกอบรมวิชาการอาชีวบำบัด เพื่อพัฒนาข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ด้านอาชีวบำบัด ในหน่วยงานจิตเวช และหน่วยงานอื่น และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานแพทย์แผนไทย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการการแพทย์แผนไทย ด้านการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การรักษาพยาบาล รวมถึงการฟื้นฟูสภาพ โดยการตรวจวินิจฉัย สั่งการรักษาด้วยการแพทย์แผนไทย รวมทั้งการให้ความรู้ แนะนำ สอน แสดง เกี่ยวกับการบริหารร่างกาย ท่าฤาษี ดัดตน อาหารเพื่อสุขภาพ เป็นต้น รวมถึงการเตรียมการผลิตยาแผนไทย ประดิษฐ์อุปกรณ์ และเครื่องมือทางการแพทย์ โดยอาศัยความรู้หรือตำราที่ได้ถ่ายทอดและสืบต่อกันมา ประสาน เชื่อมโยงงานการแพทย์แผนไทย สู่ชุมชน หมอพื้นบ้าน อาสาสมัครสาธารณสุข และการให้บริการการแพทย์แผนไทยประยุกต์โดยมีองค์ความรู้ ต้องเรียนตามหลักวิชาการทางการแพทย์แผนตะวันตก ผสมผสานกับคัมภีร์แพทย์แผนโบราณของไทย สามารถใช้เครื่องมือทางการแพทย์แผนปัจจุบันได้บางอย่าง ตามที่ข้อกฎหมายกำหนด ๑๓ รายการ สามารถวินิจฉัยตามหลักการแพทย์แผนปัจจุบัน แต่ต้องรักษาด้วยวิธีการการแพทย์แผนไทย อาทิการใช้ยาสมุนไพร นวดอบ ประคบ นอกจากนั้น ยังสามารถทำคลอดและให้การบำรุงแม่และทารก ตามแนวทางการแพทย์แผนไทย เพื่อส่งเสริมสุขภาพ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานหน่วยไตเทียม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการปฏิบัติงานเฉพาะด้านเกี่ยวกับ การบำบัดทดแทนไตที่ได้รับการฟอกเลือดด้วยเครื่องไตเทียม (Hemodialysis) หรือ การล้างไตทางช่องท้อง (CAPD) ตามมาตรฐานการปฏิบัติงานตามวิชาชีพพยาบาล และปฏิบัติการพยาบาลตามกระบวน การพยาบาล ให้ครอบคลุม การพยาบาลทั้งกาย จิต สังคม จิตวิญญาณ โดยคำนึงถึงความเป็นบุคคลของผู้ป่วย และประสานศาสตร์ต่าง ๆ ที่สามารถนำมาใช้ในการดูแลผู้ป่วยโรคไต มีความสามารถให้คำแนะนำผู้ป่วย และญาติเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพ การป้องกันโรคแทรกซ้อน โดยมุ่งเน้นให้ผู้ป่วยมีสุขภาพและคุณภาพชีวิต ที่ดีสามารถดำรงชีวิตกับครอบครัวและในสังคมได้อย่างมีความสุข และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานวิชาการการแพทย์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารจัดการด้านการให้บริการตรวจวิเคราะห์วินิจฉัยโรคแก่ผู้ป่วย การควบคุม ดูแล การทำเวชปฏิบัติ ทั้งภายในศูนย์บริการสาธารณสุข/โรงพยาบาล และนอกสถานที่ ในการออกปฏิบัติงานในพื้นที่ การถ่ายทอดองค์ความรู้ทางการแพทย์แก่เจ้าหน้าที่ สาธารณสุขและประชาชนการพัฒนาผลงานทางวิชาการ การศึกษาวิเคราะห์ วิจัย อุบัติการณ์ ของโรคเพื่อสนับสนุนการรักษาโรคและผู้ป่วย และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานการแพทย์ฉุกเฉิน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการคุ้มครองความปลอดภัยของผู้ป่วยฉุกเฉิน ดำเนินการปฏิบัติการฉุกเฉินโดยการคัดแยกระดับความฉุกเฉิน และจัดให้ผู้ป่วยได้รับการปฏิบัติ การฉุกเฉินตามลำดับความเร่งด่วนทางการแพทย์ฉุกเฉินก่อนการส่งต่อการแพทย์ฉุกเฉิน เป็นการปฏิบัติการฉุกเฉิน การศึกษา การฝึกอบรม การค้นคว้าและการวิจัยเกี่ยวกับ

การประเมิน การจัดการ การบำบัดรักษาผู้ป่วยฉุกเฉิน และการป้องกันการเจ็บป่วยที่เกิดขึ้นฉุกเฉิน และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.1.2 กลุ่มงานศูนย์บริการสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนทางด้านวิชาการ โดยศึกษา วิเคราะห์ วิจัย กำหนดมาตรการและแผนงานให้บริการ พร้อมทั้งควบคุม กำกับการให้บริการในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ภายในศูนย์บริการสาธารณสุข รวมทั้งยกระดับมาตรฐานการดำเนินงาน และการให้บริการของศูนย์บริการสาธารณสุขให้ได้มาตรฐานคุณภาพ HCA การจัดทำบัตรสวัสดิการ ด้านการรักษา พยาบาล (สปร.) ตลอดจนงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

- งานศูนย์บริการสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางแผนบริหารจัดการ การดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ของศูนย์บริการสาธารณสุขให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล มีคุณภาพ และครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ ประกอบด้วย เวชระเบียนและสถิติ การให้บริการรักษาพยาบาลในและนอกสถานที่ บริการฟื้นฟูสภาพและดูแลผู้ป่วยเรื้อรังและพิการ วิเคราะห์สภาพปัญหาของสถานบริการและสภาวะสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบการรับคำร้อง และจัดทำบัตร สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล ผู้มีรายได้น้อย (บัตร สปร.) สวัสดิการผู้สูงอายุ และบัตรสวัสดิการต่าง ๆ พร้อมทั้งปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.1.3 กลุ่มงานทันตสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน และโครงการส่งเสริมและสนับสนุนงานด้านทันตสาธารณสุข โดยศึกษาค้นคว้า วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาวิชาการ รวมทั้งรูปแบบ การจัดบริการทันตสาธารณสุข นิเทศ ติดตามและประเมินผล การเผยแพร่ความรู้ และเทคโนโลยี ด้านทันตสาธารณสุข และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยแบ่งงานภายในส่วนของกลุ่มงาน ดังนี้

- งานบริการทันตสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดบริการทันตกรรมสำหรับประชาชนทั่วไป พนักงานและพนักงานจ้าง สังกัดเทศบาลนครนนทบุรี การศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนาเทคนิค บริการทางทันตสาธารณสุข ศึกษา ค้นคว้า เพื่อกำหนดมาตรฐานพัสดุทันตกรรม การรับส่งต่อผู้ป่วยทางทันตกรรม และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- งานส่งเสริมทันตสาธารณสุข มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนและโครงการ การศึกษา วิจัย พัฒนาวิชาการ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารและความรู้ด้านทันตสาธารณสุข แก่ทันตบุคลากร และประชาชน การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและรายงานทันตสาธารณสุข การสนับสนุนและควบคุมการใช้วัสดุเวชภัณฑ์ ทันตกรรม และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- งานทันตสาธารณสุขชุมชนและโรงเรียน หน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการบริการทันตกรรม การส่งเสริม ป้องกันด้านทันตสุขภาพในสถานบริการ ชุมชน และโรงเรียน การ

จัดบริการทันตกรรมเคลื่อนที่ การรับส่งต่อผู้ป่วยทางทันตกรรม การศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อการบริการ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

5.1.4 กลุ่มงานบริการสัตวแพทย์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านสัตวแพทย์ แก่สัตว์เลี้ยงในด้านต่าง ๆ การส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์ให้ถูกวิธี การเฝ้าระวังและควบคุมแหล่งเกิดโรค การตรวจสุขภาพสัตว์ การป้องกันรักษาโรคสัตว์เลี้ยงและปศุสัตว์ เพื่อมิให้โรคสัตว์ติดต่อถึงคนได้ การดูแล ควบคุมการฆ่าสัตว์ การตรวจคุณภาพเนื้อสัตว์ ตลอดจนงานอื่นใดที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย โดยแบ่งงานภายในส่วนของกลุ่มงาน ดังนี้

- งานคลินิกสัตวแพทย์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดบริการทางด้านสัตวแพทย์ แก่สัตว์เลี้ยงในด้านต่าง ๆ เช่นตรวจรักษาโรค ทำหมันสุนัขและแมว ฉีดยาคุมกำเนิด ฉีดยาป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพสัตว์เป็นต้น และงานอื่น ๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- งานควบคุมโรคสัตว์สู่คน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริมการเลี้ยงสัตว์ ให้ถูกวิธี การเฝ้าระวังและควบคุมแหล่งเกิดโรค การตรวจสุขภาพสัตว์ ป้องกัน รักษาโรคสัตว์เลี้ยงและปศุสัตว์ เพื่อมิให้โรคสัตว์ติดต่อถึงคนได้ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย
- งานควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการฆ่าสัตว์ให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุม และจำหน่ายเนื้อสัตว์ การตรวจสุขภาพสัตว์ ก่อนทำการฆ่าสัตว์ การตรวจสิ่งเจือปน หรือสารพิษตกค้างในเนื้อสัตว์ก่อนนำไปจำหน่าย การกรวดน้ำหรือวัสดุต่าง ๆ ที่ใช้ในโรงฆ่าสัตว์ การเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ และงานอื่น ๆ ที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย

6. ส่วนบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การควบคุม กำกับดูแล และอำนวยการดำเนินงานของฝ่ายจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ตามแผนงานและเป้าหมายที่กำหนดไว้พร้อมทั้งดำเนินกิจกรรมอื่นใดตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายจัดแบ่งส่วนงาน ในการบริหารจัดการ ดังนี้

6.1 ฝ่ายจัดการมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการกำหนดนโยบาย การควบคุม กำกับดูแล และอำนวยการดำเนินงานของกลุ่มงานบริการจัดการมูลฝอย กลุ่มงานบริการจัดการสิ่งปฏิกูล โดยจัดแบ่งกลุ่มงานภายในฝ่าย ดังนี้

6.1.1 กลุ่มงานบริการจัดการมูลฝอย มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการส่งเสริม และสนับสนุน ทางด้านวิชาการ โดยการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย กำหนดมาตรการและแผนการให้บริการ พร้อมทั้งควบคุม กำกับการให้บริการในด้านบริการรักษาความสะอาด การจัดการมูลฝอย ปรับปรุงการบริการ ด้านสิ่งแวดล้อมให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผล เพื่อให้เป็นศูนย์การเรียนรู้

2.1.6 งานออกแบบรายการทางสถาปัตยกรรม

2.1.7 งานสำรวจข้อมูลเพื่อออกแบบสถาปัตยกรรม

2.1.8 งานวิเคราะห์ วิจัย ทางด้านสถาปัตยกรรมมัณฑนศิลป์

2.1.9 งานประมาณราคาค่าก่อสร้างทางด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์

2.1.10 งานให้บริการด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์ และงานด้านศิลปกรรมต่าง ๆ

2.1.11 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ส่วนการโยธาและสุขาภิบาล

ส่วนการโยธาและสุขาภิบาล มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงาน แบ่งออกเป็น 7 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายสาธารณูปโภค มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่เกี่ยวกับงานบำรุงรักษาทางและสะพาน และงานศูนย์เครื่องจักรกล แบ่งออกเป็น

1.1 งานบำรุงรักษาทางและสะพาน มีหน้าที่

1.1.1 งานด้านการก่อสร้างซ่อมบำรุงรักษาถนนและสะพาน

1.1.2 งานวางโครงการ และควบคุมการก่อสร้าง

1.1.3 งานให้คำปรึกษาแนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้างถนนและสะพาน

1.1.4 งานประมาณราคาเกี่ยวกับการบำรุงรักษาทางและสะพาน

1.1.5 งานควบคุมพัสดุ งานบำรุงรักษาทางและสะพาน

1.1.6 งานทาสีตีเส้นเครื่องหมายจราจร

1.1.7 งานป้องกันน้ำท่วมภายในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

1.1.8 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2 งานศูนย์เครื่องจักรกล มีหน้าที่

1.2.1 งานควบคุมการใช้ยานพาหนะและเครื่องจักรกล

1.2.2 งานตรวจสอบซ่อมบำรุงรักษายานพาหนะและเครื่องจักรกล

1.2.3 งานควบคุมพัสดุและอุปกรณ์ยานพาหนะและเครื่องจักรกล

1.2.4 งานตรวจสอบซ่อมบำรุงรักษาครุภัณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2.5 งานตรวจสอบซ่อมบำรุงเครื่องยนต์สูบน้ำป้องกันน้ำท่วม

1.2.6 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2. ฝ่ายสถานที่ มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่เกี่ยวกับงานสถานที่ และงานช่างศิลป์ แบ่งออกเป็น

2.1 งานสถานที่ มีหน้าที่

2.1.1 ออกแบบจัดสถานที่ งานประเพณี งานรัฐพิธี งานพระราชพิธี

2.1.2 งานจัดสถานที่บริการประชาชน

2.1.3 งานประมาณการจัดสถานที่

2.1.4 งานควบคุมเก็บรักษาพัสดุ เอกสารของงานสถานที่

2.1.5 งานด้านการก่อสร้าง ซ่อมบำรุงอาคาร ทางเท้าและสิ่งติดตั้งอื่น ๆ

2.1.6 งานประมาณราคาบำรุงรักษาด้านสาธารณูปโภคประการอื่น ๆ

2.1.7 งานจัดสถานที่ตามนโยบายรัฐบาล

2.1.8 งานควบคุมรถยนต์ของงานสถานที่ทุกชนิด

2.1 9 งานให้คำปรึกษาแนะนำ บริการประชาชน

2.1.10 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2 งานช่างศิลป์ มีหน้าที่

2.2.1 งานเขียนป้ายทุกชนิด

2.2.2 งานออกแบบประมาณราคาป้ายทุกชนิด

2.2.3 งานก่อสร้าง ติดตั้งซ่อมบำรุงดูแลป้ายต่าง ๆ ของเทศบาล

2.2.4 งานควบคุมเก็บรักษาพัสดุ เอกสารของงานช่างศิลป์

2.2.5 งานตกแต่ง ออกแบบเกี่ยวกับงานประเพณี งานพิธีการและวันสำคัญต่าง ๆ

2.2.6 งานควบคุมรถยนต์ของงานช่างศิลป์ทุกชนิด

2.2.7 งานให้คำปรึกษาแนะนำ บริการประชาชน

2.2.8 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. ฝ่ายไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานไฟฟ้าสาธารณะ และงานบำรุงรักษาและซ่อมแซม แบ่งออกเป็น

3.1 งานไฟฟ้าสาธารณะ มีหน้าที่

3.1.1 งานติดตั้งขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะภายในเขตเทศบาล

3.1.2 งานซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะภายในเขตเทศบาล

3.1.3 งานออกแบบติดตั้งไฟประดับ ไฟฟ้างานประเพณีและงานรัฐพิธีต่าง ๆ และบริการประชาชน

3.1.4 งานออกแบบติดตั้งไฟฟ้าลานกีฬา สวนสาธารณะตามชุมชนต่าง ๆ ภายในเขตเทศบาล

3.1.5 งานบริการด้านเครื่องสำรองไฟในงานประเพณี งานรัฐพิธีต่าง ๆ และบริการประชาชน

3.1.6 งานสำรวจออกแบบจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล

3.1.7 งานสำรวจออกแบบก่อสร้างติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ

3.1.8 งานตรวจสอบและป้องกันน้ำท่วมภายในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

3.1.9 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2 งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม มีหน้าที่

3.2.1 งานซ่อมแซมติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะภายในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

3.2.2 งานตรวจสอบซ่อมแซมวัสดุ ครุภัณฑ์สำนักงาน

3.2.3 งานปรับปรุงออกแบบตรวจสอบ ซ่อมแซมระบบกล้องวงจรปิดภายในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

3.2.4 งานปรับปรุงออกแบบตรวจสอบซ่อมแซมไฟฟ้าสวนสาธารณะและสนามกีฬา

3.2.5 งานควบคุมดูแลวัสดุ ครุภัณฑ์และการเบิกจ่ายอุปกรณ์ไฟฟ้า

3.2.6 งานให้คำปรึกษา แนะนำบริการประชาชน

3.2.7 งานตรวจสอบและป้องกันน้ำท่วมภายในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

3.2.8 งานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายจัดการคุณภาพน้ำ มีหน้าที่ควบคุมและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานแบบแผน และก่อสร้าง งานบำรุงรักษาและซ่อมแซม และงานวิเคราะห์คุณภาพน้ำ แบ่งออกเป็น

4.1 งานแบบแผนและก่อสร้าง มีหน้าที่เกี่ยวกับ

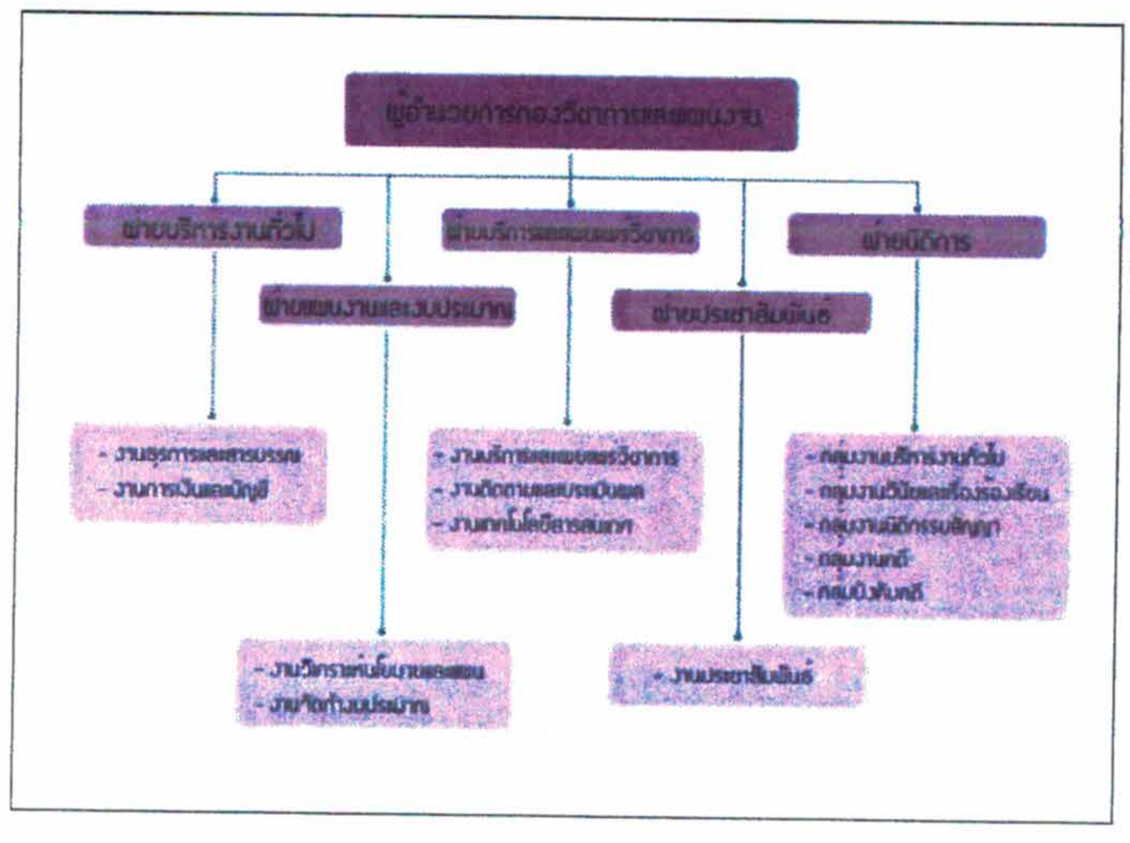
4.1.1 งานออกแบบ

2.3.4 งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

นายอุบลกันต์ เกษตรเวทิน

ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

โครงสร้างหน่วยงาน



อำนาจและหน้าที่

ให้มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารงานทั่วไป งานวิเคราะห์นโยบายและแผน การกำหนดนโยบายจัดทำแผนงานหรือโครงการ การประสานแผนและบูรณาการเพื่อนำมาพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารหรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม และระดับจังหวัด งานจัดทำงบประมาณ งานบริการและเผยแพร่วิชาการ งานติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนงานและโครงการต่าง ๆ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

<u>หน่วยงานภายใน</u>

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป

ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานธุรการและสารบรรณ

งานธุรการและสารบรรณ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ
2. งานประสานงานเกี่ยวกับการประชุมสภาเทศบาล คณะผู้บริหารท้องถิ่น และพนักงานเทศบาล
3. งานสาธารณกุศลของเทศบาลและหน่วยงานต่าง ๆ ที่ขอความร่วมมือ
4. งานตรวจสอบแสดงรายการเกี่ยวกับเอกสารสำคัญของทางราชการ
5. งานพัสดุและทรัพย์สินของกองวิชาการและแผนงาน
6. งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหรียญจักรพรรดิมาลา และผู้ทำคุณประโยชน์
7. งานจัดทำคำสั่งและประกาศ
8. งานรับเรื่องราวร้องทุกข์และร้องเรียน
9. งานพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนพนักงาน ลูกจ้าง ของกองวิชาการและแผนงาน
10. งานการลาพักผ่อนประจำปีและการลาอื่น ๆ
11. งานสวัสดิการของกองวิชาการและแผนงาน
12. งานจัดเก็บเอกสารของกองวิชาการและแผนงาน
13. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานวิเคราะห์นโยบายและแผน และงานจัดทำงบประมาณ

1. งานวิเคราะห์นโยบายและแผน มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.1 งานรวบรวม วิเคราะห์และให้บริการข้อมูลสถิติที่จำเป็นต้องนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนา และการประเมินผลตามแผนพัฒนาทุกระดับ

1.2 งานจัดเตรียมเอกสารที่ใช้ประกอบการพิจารณาวางแผนพัฒนาของเทศบาลและหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

1.3 งานวิเคราะห์การเจริญเติบโตของประชากรในเขตเทศบาลและความเพียงพอของบริการสาธารณูปโภคหลัก

1.4 งานวิเคราะห์และคาดคะเนรายได้ – รายจ่ายของเทศบาลในอนาคต

1.5 งานจัดทำและเรียบเรียงแผนพัฒนา การกำหนดเค้าโครงของแผนพัฒนาระยะปานกลางและแผนประจำปี และแผนพัฒนาเพิ่มเติม (ถ้ามี)

1.6 งานวิเคราะห์ความเหมาะสมของโครงการเพื่อสนองหน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

1.7งานประสานกับหน่วยงานเทศบาลและหน่วยงานอื่นที่เสนอบริการสาธารณูปโภคในเขตเทศบาลและหน่วยงานใกล้เคียงเกี่ยวกับการวางแผนพัฒนา การปฏิบัติตามแผนพัฒนาและการประเมินผลงานตามแผนพัฒนา

1.8 งานจัดเตรียมเอกสารแนวทางในการปฏิบัติงานประจำปีให้หน่วยงานต่าง ๆ ทราบและดำเนินการ

1.9 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2.งานจัดทำงบประมาณ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.1 งานรวบรวมข้อมูลสถิติและวิเคราะห์งบประมาณ

2.2 งานเสนอแนะและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ

2.3 งานจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลและงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม (ถ้ามี)

2.4 งานศึกษาหาหลักฐานรายได้ใหม่ ๆ ของเทศบาล เพื่อจัดทำงบประมาณ

2.5 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ

ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานบริการและเผยแพร่วิชาการ และงานติดตามและประเมินผล

1. งานบริการและเผยแพร่วิชาการ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1.1 งานศึกษาวิเคราะห์และวิจัยปัญหาทั้งในด้านการปกครอง การบริหารและการปฏิบัติงานของเทศบาลรวมทั้งเสนอแนะแนวทางแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาในเรื่องดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

1.2 งานอำนวยความสะดวกแก่หน่วยงานภายใน และภายนอกสถาบันการศึกษาด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับเทศบาลนครนนทบุรี

1.3 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

2. งานติดตามและประเมินผล มีหน้าที่เกี่ยวกับ

2.1 งานกำหนดนโยบายและรับผิดชอบในการติดตามประเมินผล การปฏิบัติงานโครงการต่าง ๆ ของหน่วยงานภายในเขตเทศบาล และรายงานผู้บริหารเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ครั้งต่อไป

2.2 งานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล

2.3 งานติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการพิเศษ และตามนโยบายของทางราชการ

2.4 งานรับผิดชอบตู้แสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชน รวบรวมและเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ

2.5 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

3. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

3.1 งานวางแผนและพัฒนาระบบเทคโนโลยี ทำหน้าที่วางแผนและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ โดยการศึกษาเทคโนโลยีใหม่ ๆ จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมต่าง ๆ สำหรับการพัฒนางาน

3.2 งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ดูแลระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และโปรแกรมคอมพิวเตอร์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

3.3 งานฐานข้อมูล ดูแลรับผิดชอบฐานข้อมูลอื่น ๆ ที่พัฒนาขึ้นเพื่อใช้ประโยชน์ในการทำงานให้หน่วยงานต่าง ๆ สามารถใช้งานได้ตามปกติ

3.4 งานเว็บไซต์ ดูแลและพัฒนาเว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี www.nakornnont.go.th

3.5 งานบริการ อำนวยความสะดวก ดูแล และติดตั้งอุปกรณ์นำเสนองาน

3.6 งานให้ความรู้ แนะนำทักษะในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แก่บุคลากรในระดับต่าง ๆ

3.7 ปฏิบัติหน้าที่ด้านการให้บริการให้บริการ APPLICATION ON MOBILE

3.8 ปฏิบัติหน้าที่ด้านการออกแบบระบบให้บริการเครื่องแม่ข่ายประเภทต่าง ๆ

3.9 การดูแลระบบ FREE WIFI

3.10 ปฏิบัติหน้าที่เพิ่มเติมด้านการตรวจซ่อมและบำรุงอุปกรณ์แม่ข่าย

3.11 บริการตรวจ ซ่อม INTERNET SERVER

3.12 บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email), WEBSITE, FACEBOOK ของเทศบาล

3.13 บริการถ่ายทอดสดด้วย Video Streaming

3.14 บริการ สำรวจ และถ่ายภาพทางอากาศ ด้วยอากาศยานไร้คนขับ (Drone)

3.15 ปฏิบัติหน้าที่เพิ่มเติมด้านโทรศัพท์พื้นฐาน ร่วมกับสำนักปลัดเทศบาล ทั้งแบบเดิม ANALOG และแบบ DIGITAL ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยสำนักเทศบาลเป็นผู้ประสานงาน

3.16 ดูแลและปรับปรุงระบบจากการใช้โทรศัพท์พื้นฐานที่มีค่าใช้จ่ายต่อเดือนเป็นจำนวนเงินที่สูงมาก มาใช้ระบบ VOIP ทำให้องค์กรประหยัดค่าใช้จ่าย

3.17 ดำเนินงานตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 โดยจัดทำระบบการเก็บ LOG FILE การเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อรองรับการทำการตรวจสอบสิทธิการใช้งาน

3.18 ติดต่อประสานงานด้านความปลอดภัยเมือง และความมั่นคง (ตำรวจ ทหาร ฝ่ายปกครอง)

3.19 ปฏิบัติหน้าที่เพิ่มเติมด้านการให้บริการให้บริการ NETWORK ในเขตเทศบาล

3.20 บริการติดตั้งระบบ INTERNET ภายในองค์กร

3.21 บริการตรวจ ซ่อม ระบบเครือข่าย FIREWALL

3.22 ปฏิบัติหน้าที่เพิ่มเติม ด้านการดูแลรักษาระบบคอมพิวเตอร์ขององค์กร ทั้งหน่วยงานภายในสำนักงาน และหน่วยงานภายนอกสำนักงาน

3.23 บริการเพิ่มเติมด้านการถ่ายทอดสดสัญญาณ ผ่าน INTERNET

3.24 บริการเพิ่มเติมด้านการให้บริการ WIFI สาธารณะ

3.25 บริการเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน สาย FIBER OPTIC ระหว่างหน่วยงานของเทศบาล

3.26 บริการชุดอุปกรณ์คอมพิวเตอร์, จอ PROJECTOR หรือ โครงการ INTERNET เคลื่อนที่

3.27 บำรุงรักษาเครื่องกำเนิดไฟฟ้าสำรอง

3.28 บริการออกข้อกำหนด คุณลักษณะ การจัดซื้อครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ให้กับหน่วยงานอื่น ๆ

3.29 งานบริการ สำรวจและถ่ายภาพทางอากาศ ด้วยอากาศยานไร้คนขับ (Drone)

3.30 งานตรวจซ่อมบำรุงรักษาระบบโครงข่ายสัญญาณ NETWORK เชื่อมโยงสัญญาณสำนักงานภายนอก

3.31 งานออกสำรวจ และออกแบบระบบ โครงข่าย NETWORK และ ระบบ CCTV

3.32 บริการระบบเชื่อมโยงสัญญาณความเร็วสูง สำหรับสถานการณ์ฉุกเฉิน

3.33 บริการระบบโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย VOIP ผ่านโครงข่ายไร้สาย

3.34 ปฏิบัติงานตามแผนการพัฒนาท้องถิ่นสู่เมืองอัจฉริยะที่ยั่งยืน (Smart city)

3.35 งานออกแบบสื่อมัลติมีเดีย (Multi Media) ในกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย

3.36 งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ฝ่ายประชาสัมพันธ์

งานประชาสัมพันธ์ มีหน้าที่เกี่ยวกับ

1. งานเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาล
2. งานเผยแพร่สนับสนุนผลงาน นโยบายของเทศบาล จังหวัด และ รัฐบาล
3. งานเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมของชาติและท้องถิ่น
4. งานศึกษา วิเคราะห์ วิจัย วางแผนด้านประชาสัมพันธ์ โดยรวบรวมข้อคิดเห็นของประชาชนหรือปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์ สำรวจประชามติสำรวจกิจกรรมวิเคราะห์ผลงานจากการดำเนินงานประชาสัมพันธ์เพื่อเสนอแนะประกอบการพิจารณาปรับปรุงกิจกรรมเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ฝึกอบรมให้คำปรึกษา แนะนำตอบปัญหาเกี่ยวกับ

งานในหน้าที่ เข้าร่วมประชุมคณะกรรมการต่าง ๆ ตามที่ได้แต่งตั้งเข้าร่วมประชุมในการกำหนดนโยบายและแผนงานของส่วนราชการที่สังกัดกำหนดนโยบายการปฏิบัติงาน พิจารณาวางอัตรากำลังเจ้าหน้าที่และงบประมาณของหน่วยงานที่รับผิดชอบ ติดต่อประสานงานวางแผนมอบหมายงาน วินิจฉัย สั่งการควบคุม ตรวจสอบ ให้คำปรึกษา แนะนำปรับปรุงแก้ไข ติดตามประเมินผล และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานในหน่วยที่รับผิดชอบ เพื่อเสนอแนะฝ่ายบริการพิจารณาวางหลักเกณฑ์ปรับปรุงและแก้ไขระเบียบวิธีการปฏิบัติงานให้เหมาะสม และสัมพันธ์กับนโยบายของประเทศ

5. งานรวบรวมข้อมูลสถิติต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการประชาสัมพันธ์
6. งานสารนิเทศ และประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานบริการข้อมูล ข่าวสารทางท้องถิ่น
7. งานควบคุมกิจการการบริการท่องเที่ยวภายในประเทศของเทศบาล และหน่วยงานอื่น
8. งานต้อนรับ แนะนำการท่องเที่ยว รวมทั้งส่งเสริมและเผยแพร่การท่องเที่ยวภายในประเทศของเทศบาล
9. งานศึกษาวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการท่องเที่ยว ธุรกิจและบริการท่องเที่ยวตลอดจนปัจจัยพื้นฐานทางการท่องเที่ยว เพื่อพัฒนาและปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวใหม่ และที่มีอยู่แล้ว
10. งานกำหนดมาตรฐานกฎเกณฑ์การท่องเที่ยว รวมทั้งตรวจสอบประเมินผลและให้คำปรึกษาในการท่องเที่ยวให้เป็นไปตามแผนงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย
11. งานศิลป์ ออกแบบเขียนแผ่นป้าย เขียนแผ่นภาพประชาสัมพันธ์ ฯลฯ
12. งานช่างภาพ เช่น ถ่ายภาพ ถ่ายวีดีโอ ฯลฯ

– งานตัดต่อวีดีทัศน์พร้อมลงเสียง เพื่อเผยแพร่กิจกรรมของเทศบาล

– งานออกแบบและจัดทำป้ายไวท์นิล (ผ้าใบ) พร้อมติดตั้งตามจุดประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ทั่วเขตเทศบาล

– งานติดตั้งเครื่องเสียงทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกตามที่ได้รับมอบหมาย

13. งานช่างไฟฟ้า เช่น ควบคุมเครื่องมือเครื่องใช้ไฟฟ้าและอิเล็กทรอนิกส์พร้อมให้คำปรึกษา
14. งานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายนิติการ

ฝ่ายนิติการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลและรับผิดชอบการปฏิบัติงานในหน้าที่ของงานในหน้าที่ ของกลุ่มงาน บริหารงานทั่วไป กลุ่มงานวินัย/ เรื่องร้องเรียน กลุ่มงานนิติกรรมและสัญญา กลุ่มงานคดี และกลุ่มงานบังคับคดี

1. กลุ่มงานบริหารงานทั่วไป

1.1 งานธุรการ

2.4 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2562)รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 งานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี) งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานด้านการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม) ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาแต่ละงาน พบว่า งานด้านการศึกษาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา) มีคะแนนสูงสุด ตามด้วย งานด้านกายภาพบำบัด (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี) และงานพัฒนาชุมชนและสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม) ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อประเด็นการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพหลัก มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2561) ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2561 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 130 องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 11 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดกระบี่ จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดนราธิวาส จังหวัดพังงา จังหวัดพัทลุง จังหวัดภูเก็ต จังหวัดระนอง จังหวัดสตูล จังหวัดสงขลา จังหวัดตรัง และจังหวัดยะลา โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัย พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากที่สุด รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจ พบว่า ผู้รับบริการที่อาศัย อยู่ในจังหวัดต่างกัน และรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2561) รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 งานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี (สำนักการคลัง) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (สำนักการช่าง) และงานด้านสาธารณสุข งานบริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียงในพื้นที่ความรับผิดชอบ ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพิจารณาแต่ละงาน โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด งานด้านสาธารณสุข งานบริการเยี่ยมบ้านผู้ป่วยติดเตียงในพื้นที่ความรับผิดชอบ ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) รองลงมา งานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานด้านจัดเก็บรายได้และภาษี (สำนักการคลัง) และงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (สำนักการช่าง) ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อประเด็นการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพหลัก มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2560) รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 งานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา การพัฒนาภาษาต่างประเทศและการจัดห้องเรียน Mini English Program : MEP (สำนักการศึกษา) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (สำนักการช่าง) งานด้านสาธารณสุข งานทันตกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 แขวงสวนใหญ่ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม งานกองทุนสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม จากผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวม สำหรับงานด้านการศึกษา การพัฒนาภาษาต่างประเทศและการจัดห้องเรียน Mini English Program : MEP (สำนักการศึกษา) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (สำนักการช่าง) งานด้านสาธารณสุข งานทันตกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 แขวงสวนใหญ่ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และงานด้านชุมชนและ

สวัสดิการสังคม งานกองทุนสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม) อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการขั้น ตอนการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามงาน 4 งาน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สด โดยค่าเฉลี่ยสงสด งานด้านการศึกษา การพัฒนาภาษาต่างประเทศและการจัดห้องเรียน Mini English Program : MEP (สำนักการศึกษา) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา โครงการการให้บริการประชาชนด้านงานด้านสาธารณสุข งานทันตกรรม ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 แขวงสวนใหญ่ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โครงการการให้บริการประชาชนด้านงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (สำนักการช่าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และงานด้านชุมชนและสวัสดิการสังคม งานกองทุนสวัสดิการชุมชน (กองสวัสดิการสังคม) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด

ปิยะ กล้ำประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ประสิทธิภาพในการให้สาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดปทุมธานี ส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการวางแผนส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านสาธารณสุข และด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีประสิทธิภาพ ร้อยละ 90 ส่วนด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และด้านการรักษาความสงบเรียบร้อย มีประสิทธิภาพในการให้บริการต่ำกว่าร้อยละ 90 ส่วนความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประทุมธานี โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมิน ความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหาร ส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษา พบว่า บริการ

สาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบล นาพู่จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการ ด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่นๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถ จัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลาง นอกจากนี้ ยังมีบางบริการ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ปีงบประมาณ 2559 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ การเก็บรวบรวมแบบสอบถามได้รับกลับมาเป็นจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงลำดับจากมากไปน้อย พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ รองลงมา ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และด้านช่องทางในการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตามลำดับ

ดวงตา สราญรมย์ และคณะ (2559)รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 งานบริการ 4 งาน ได้แก่ โครงการการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ (กองสวัสดิการสังคม)กิจกรรมจ้างเหมาบุคคลภายนอกรักษาความสะอาดและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และงานให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ (สำนักช่าง) จากผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวม สำหรับงาน โครงการการให้บริการประชาชนด้านงาน

ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) และโครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ (กองสวัสดิการสังคม) อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความ และด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และสำหรับงานกิจกรรมจ้างเหมาบุคคลภายนอกรักษาความสะอาดและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)และงานให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ (สำนักช่าง) อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการและ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามงาน 4 งาน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด โครงการสร้างหลักประกันด้านรายได้แก่ผู้สูงอายุ (กองสวัสดิการสังคม) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา โครงการการให้บริการประชาชนด้านงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด กิจกรรมจ้างเหมาบุคคลภายนอกรักษาความสะอาดและพัฒนาสิ่งแวดล้อมในชุมชน (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด และงานให้บริการด้านไฟฟ้าสาธารณะ (สำนักช่าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด ตามลำดับ ส่วนผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อประเด็นการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพหลัก มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ดวงตา สราญรมย์ (2558) รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2558 ตามแบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในงาน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน (สำนักปลัดเทศบาล) งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(สำนักปลัดเทศบาล) งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา) ผลการวิจัย การอภิปราย

ผลและข้อเสนอแนะสำหรับปี พ.ศ.2558 นี้ คุณภาพการให้บริการ พิจารณาจากแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแบบประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย โดยมีประเด็นการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เทศบาลนครนนทบุรีได้ให้มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์และมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์ ซึ่งเป็นสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางมาดำเนินการสำรวจประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานที่จะดำเนินการสำรวจมี 4 งาน คือ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน (สำนักปลัดเทศบาล) งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย(สำนักปลัดเทศบาล) งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (สำนักการศึกษา) จากผลการสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน ส่วนผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อประเด็นการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจของผู้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอาชีพหลัก มีระดับความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน

ภูมิพงศ์ ไพศาลสิริเลิศ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ บริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีการเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังนี้ 1) ด้านการยอมรับ นับถือและความรู้สึกในผลสำเร็จ 2) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3) ด้านสภาพการทำงาน 4) ด้านนโยบาย การบริหาร 5) ด้านผู้บังคับบัญชา 6) ด้านความมั่นคงและเจริญก้าวหน้า และ 7) ด้านรายได้และสวัสดิการ

มาลี พูนผลแสนชัย (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการดำเนินงานสวัสดิการสังคมด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลผาช้างน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา ผลการศึกษา พบว่า ประชากรกลุ่มเป้าหมายมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา เป็นรายด้าน พบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก รองลงมาเป็น ด้านระบบการให้บริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีค่าแปลผลอยู่ในระดับมาก

สุพัณณดา ภาราม (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนจากการชำระภาษีบำรุงท้องที่ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพมงคล อำเภอบางซ้าย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการรับชำระภาษีบำรุงท้องที่จากองค์การบริหารส่วนตำบล เทพมงคล ในภาพรวม ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจในด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ด้านเอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบการชำระภาษีบำรุงท้องที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่

2.4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

จอยส์ (1992) ได้ศึกษาเหตุผลของผู้ปกครองที่เลือกโรงเรียนชั้นประถมศึกษาของรัฐ ระหว่างรัฐโอไฮโอ และรัฐมินนิโซดา โดยผู้ปกครอง 2 กลุ่มมีความคิดเห็นเหมือนกัน คือ คุณภาพครู ระเบียบของโรงเรียน และวินัย ของนักเรียน

ปาร์ค (1994) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพลเมือง ความพึงพอใจและการตอบสนองของรัฐบาลในแนวทางการปกครองตนเองในประเทศเกาหลี ผลการวิจัย พบว่า การบริหารประเทศโดยประชาชนมีส่วนร่วมในการกระจายอำนาจผ่านไปยังการปกครองท้องถิ่นได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ซึ่งทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองและการพัฒนาอย่างมีเสถียรภาพ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและประชาชนในการปกครองแบบประชาธิปไตยเป็นไปได้ด้วยดี ซึ่งถ้ามีการเปลี่ยนแปลงและได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีแล้ว ก็เท่ากับว่าประเทศได้รับการพัฒนาไปด้วย

บีลาสโก้ และ ออโต้ (Belasco and Alutto, 2002) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กับการมีส่วนในการตัดสินใจ โดยผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงานสูง ถ้าได้โอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายต่างๆของหน่วยงาน

เฮนรี่ (Henry, 2004) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้คำปรึกษาแนะนำในด้านการบริการเทคโนโลยี วัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของลูกค้านักธุรกิจเกี่ยวกับความพึงพอใจของการให้คำปรึกษา แนะนำในเรื่องเทคโนโลยีของผู้ใช้บริการ เครื่องมือที่ใช้คือ SERVQUALในการสำรวจกลุ่มตัวอย่างของธนาคาร ในประเทศสหรัฐอเมริกา นักลงทุน นายหน้าหน่วยงานทางทหารของประเทศสหรัฐอเมริกาและบริษัทประกันภัย ซึ่งมีทรัพย์สินอย่างน้อย 1 ล้านเหรียญสหรัฐ ผลวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์เล็กน้อยระหว่างความคิดเห็นต่อความคาดหวังและความพึงพอใจ แม้ว่าผู้ใช้บริการคาดหวังต่อการปรับปรุงการให้บริการ เครื่องมือในการศึกษาไม่สามารถอธิบายถึงความคาดหวังในระดับสูงของผู้ใช้บริการได้ และอาจไม่เหมาะสมสำหรับการวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการด้านเทคโนโลยี

มอร์ และ เบอร์เน่ (Moore and Berne, 2004) ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน พบว่ามีหลายปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความร่วมมือของเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา การติดต่อสื่อสารต่างๆ สถานภาพและการยอมรับนับถือ โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความสามารถของเพื่อนร่วมงาน ความสอดคล้องระหว่างงานกับความสามารถและความถนัดเหมาะสมระหว่างปริมาณงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ความยุติธรรมของหน่วยงานและสวัสดิการของหน่วยงาน

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

เมอร์เรียล (Merrill, 2005) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบที่ทำให้เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงานสูง ได้แก่ การมีโอกาสได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การได้รับยกย่องว่าเป็นผู้มีคุณธรรมผลสัมฤทธิ์ของงานความรับผิดชอบ ส่วนองค์ประกอบที่มีความพึงพอใจต่ำ ได้แก่ นโยบายของการปฏิบัติงาน ค่าตอบแทน สถานภาพทางสังคม ความก้าวหน้า อำนาจหน้าที่และการยอมรับนับถือ

บีลาสโก้ และ ออโต้ (Belasco and Alutto, 2002) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กับการมีส่วนในการตัดสินใจ โดยผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่กับการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายของหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์ต่อกัน กล่าวคือ เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจในงานสูง ถ้าได้โอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายต่างๆของหน่วยงาน

ปาร์ค(Park, 1994) ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของพลเมือง ความพึงพอใจและการตอบสนองของรัฐบาลในแนวทางการปกครองตนเองในประเทศเกาหลี ผลการวิจัย พบว่า การบริหารประเทศโดยประชาชนมีส่วนร่วมในการกระจายอำนาจผ่านไปยังการปกครองท้องถิ่นได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดี ซึ่งทำให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองและการพัฒนาอย่างมีเสถียรภาพ ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลและประชาชนในการปกครองแบบประชาธิปไตยเป็นไปได้ด้วยดี ซึ่งถ้ามีการเปลี่ยนแปลงและได้รับการตอบสนองเป็นอย่างดีแล้ว ก็เท่ากับว่าประเทศได้รับการพัฒนาไปด้วย

สรุปได้ว่าจากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ พบว่า สถานการณ์ด้านการพัฒนาในระดับท้องถิ่นปัจจุบันนั้น มีทิศทางการพัฒนามุ่งสู่การพัฒนาแบบครบวงจร กล่าวคือ มีการสนับสนุนด้านการพัฒนาจากหน่วยงานภาครัฐ ผ่านทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำหรับการปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด คือการ

ปกครองท้องถิ่น ผสมผสานกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งมีความตื่นตัวในการให้ความร่วมมือเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองในด้านต่างๆ แต่โดยสภาพที่แท้จริง ความต้องการเข้ามาเกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของชุมชนนี้ยังควรได้รับการสนับสนุนและส่งเสริมในด้านแสวงหาแนวทางและรูปแบบของบทบาทการมีส่วนร่วมและร่วมมือร่วมใจในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างชัดเจน เพื่อส่งผลให้การพัฒนาท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ของความต้องการและความคาดหวัง โดยนำผลการศึกษาที่ได้เป็นแนวทางในการเสนอแนะเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติงานแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นการวิจัยเชิงพรรณนา คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามหัวข้อต่อไปนี้

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

3.4. การวิเคราะห์ข้อมูล

3.5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1. ประชากร สำหรับประชากรที่ใช้วิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำนวน 251,453 คน (ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2563 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี)

3.1.2. กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามข้อตกลงที่เทศบาลนครนนทบุรีต้องการกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,000 คน และจากการประเมินผลการปฏิบัติราชการของเทศบาลนครนนทบุรีที่แต่ละปีจะต้องเสนอหน่วยงาน 3-5 งานบริการ ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ประชาชนมาใช้บริการโดยตรง โดยแต่ละปีจะต้องเปลี่ยนแปลงหน่วยงานไป การเก็บข้อมูลจะเก็บตัวอย่างประชาชนที่เดินทางมาใช้บริการทั้ง 4 งาน โดยเก็บแบบกลุ่ม (Random Sampling) กำหนดให้ 4 หน่วยงานนี้จะเสมือนทุกหน่วยงานที่เทศบาลบริการแก่ประชาชน โดยกำหนดให้กลุ่มตัวอย่างหน่วยงานละ 500 คน

3.2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ในงาน 4 งาน ได้แก่

1) งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)
2) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)
3) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง)
4) งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

การศึกษาความพึงพอใจดัดแปลงจากงานวิจัยของการใช้บริการอื่นๆ ในอดีตที่ใกล้เคียง และตามแนวคิดทฤษฎีต่างๆ ที่ได้ศึกษา ซึ่งครอบคลุมองค์ประกอบของความพึงพอใจในการรับบริการ 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2) ด้านช่องทางการให้บริการ
3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ในงาน 4 งาน ได้แก่

1) งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)
2) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)
3) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง)
4) งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

การศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ของความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการในงาน 4 งาน ได้แก่

1) ประเภทงานบริการ
2) วันและเวลาเปิดให้บริการ
3) สถานที่ให้บริการ
4) ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ
5) สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ
6) การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) ให้ผู้เลือกตอบตามความรู้สึก และความเชื่อเชิงประมาณค่า ตั้งแต่ระดับความพึงพอใจมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด จำนวน 14 ข้อ โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	**คะแนน**
ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	5
ระดับความพึงพอใจมาก	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	1

เมื่อรวบรวมข้อมูลและหาค่าเฉลี่ยแล้ว จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

ความกว้างของอัตรภาคชั้น = คะแนนสูงสุด – คะแนนต่ำสุด/จำนวนชั้น

= 5-1 /5

= 0.80

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึงระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึงระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึงระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึงระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 ซึ่งเป็นตอนท้ายของแบบสอบถามจะเป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามกล่าวถึงข้อเสนอแนะ

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย

1. ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎีหลักการ ขอบข่ายงานบริการของเทศบาลนครนนทบุรีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดขอบเขตการวิจัย และสร้างเครื่องมือการวิจัย ให้ครอบคลุมตามความมุ่งหมายการวิจัย

2. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถาม จากเอกสารงานวิจัยที่ผ่านมาของหน่วยงานที่ใกล้เคียง เพื่อกำหนดขอบเขตและเนื้อหาแบบสอบถาม ซึ่งทำให้มีความชัดเจนตามความวัตถุประสงค์ การวิจัยยิ่งขึ้น

3. นำข้อมูลที่ได้มาสร้างแบบสอบถามโดยเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจใน 4 ด้าน ได้แก่

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไป ขอคำปรึกษาจากผู้ประสานงานของเทศบาลนครนนทบุรี ที่รับผิดชอบ/หัวหน้างาน เพื่อช่วยตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Item-Objective Congruence Index : IOC) (Rovinelli & Hambleton, 1977, Miller, 2003) การหาค่าดัชนี IOC แบ่งคะแนนออกเป็น 3 ระดับ ดังนี้

1) มีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ +1

2) ไม่แน่ใจว่ามีความสอดคล้องหรือวัดได้ มีระดับคะแนนเท่ากับ 0

3) ไม่มีความสอดคล้องหรือไม่สามารถวัดได้มีระดับคะแนนเท่ากับ -1

ผู้วิจัยได้จัดทำแบบประเมินแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จส่งมอบให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหา ปริมาณ และประเมินความ สอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ จากนั้นนำมาหาค่าความสอดคล้องโดยใช้สูตร ดังต่อไปนี้

$$IOC = IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ R = ผลคูณของคะแนนกับจำนวนผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยมีเกณฑ์เปรียบเทียบมาตรฐานความเที่ยงตรง(Validity) (Tepprasit & Yuvanont, 2015) เพื่อประเมินผลดัชนี IOC ของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จกับจุดประสงค์มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 0.00-0.49 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ต่ำ

ค่าเฉลี่ย 0.50-0.69 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ยอมรับ

ค่าเฉลี่ย 0.70-0.79 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ดี

ค่าเฉลี่ย 0.80-1.00 ความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

จากการคำนวณค่าดัชนี IOC จากสมการ พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.90 แสดงว่าความสอดคล้องของแบบจำลองดัชนีวัดผลสำเร็จอยู่ในเกณฑ์ดีมาก

5.นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบแก้ไขแล้วมาดำเนินการทดลองใช้ (Try Out) กับใช้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในงานอื่นนอกจาก 4 งานที่กำหนด จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น

(Reliability) พบว่ามี ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach เท่ากับ 0.89 จะได้สัมประสิทธิ์ แอลฟาของ Cronbach เกินกว่า 0.80 ถือว่ามีระดับความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอน ดังนี้

3.3.1. ผู้วิจัยได้ประสานงานกับหัวหน้าส่วนงาน ที่ดูแลในแต่ละงานบริการทั้ง 4 แหล่งของเทศบาลนครนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

3.3.2. คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปเก็บข้อมูลกับผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามข้อคำถามในแบบสอบถามและผู้วิจัยกรอกข้อความเอง

3.3.3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามได้ทั้งหมด จำนวน 2,000 ฉบับ โดยเริ่มเก็บข้อมูลตั้งแต่ 1-30 กันยายน 2563 โดยเก็บแบบสอบถามกับประชาชนที่มาใช้บริการทั้ง 4 งาน ของเทศบาลนครนนทบุรี และทำการตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม ได้ทั้งสิ้น 2,000 ฉบับ เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามขั้นตอนต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

3.4.1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) โดยผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

3.4.2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว มาลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้สำหรับแบบสอบถามที่เป็นปลายเปิด (Open-ended) ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis)

3.4.3. การประมวลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์

3.4.3.1. แบบสอบถามส่วนที่ 1 หาค่าความถี่และร้อยละ

3.4.3.2. แบบสอบถามส่วนที่ 2 หาค่าเฉลี่ยเลขคณิตและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.4.3.3. ทดสอบสมมติฐานด้วยค่าที (t-test) และ ค่าเอฟ (F-test)

3.4.3.4. ทดสอบความสัมพันธ์ (Pearson's Correlation)

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.5.1. ร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ร้อยละ} = \frac{\text{ตัวเลขต้องการเปรียบเทียบ}}{\text{จำนวนเต็ม}} \times 100$$

3.5.2. สูตรค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic Mean หรือ $\overline{X}$)

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

เมื่อ $\overline{X}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)โดยใช้สูตร

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวอย่างกำลังสอง

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.5.4. สูตรค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามโดยใช้สูตร สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficeint) ของครอนบาค (Cronbach.1970 : 161) มีสูตรดังนี้

$$\alpha = \frac{N}{N-1}\left(\frac{1-\sum S_i^{\,2}}{S_t^{\,2}}\right)$$

เมื่อ α แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

N แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

$\sum S_i^{\,2}$ แทน ผลรวมของค่าความแปรปรวนของคะแนนเป็นรายข้อ

S_t^2 แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของแบบสอบถามทั้งฉบับ

3.5.5. การทดสอบค่า t – test แบบสองกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent samples test) สถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน สถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของคะแนนที่ได้จากแบบสอบถาม โดยใช้สูตรการทดสอบค่า t (t-test dependent) sample

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

$$df = n - 1$$

เมื่อ T แทน ค่าที่ใช้ในการพิจารณา t-distribution

D แทน คะแนนความแตกต่างของคะแนนแต่ละคู่

n แทน จำนวนคู่

3.5.6. การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) ในกรณีที่ตัวแปรอิสระมีมากกว่า 2 กลุ่ม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร โดยใช้สูตร F-test (Miles, J. 2001) และกรณีพบว่าความแตกต่างรายคู่จะทดสอบด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

$$F = \frac{MS_B}{MS_W}$$

เมื่อ F แทน ค่าสถิติในการแจกแจงแบบเอฟ (F-Distribution)

MS_B แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_W แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม

3.5.7 สถิติที่ใช้ในการทดสอบความสัมพันธ์ (Pearson's Correlation) โดยความสัมพันธ์ของตัวแปรจะอยู่ในช่วง -1 ถึง 1 การแปลความหมายของข้อมูล เพื่อจัดระดับความสัมพันธ์แบ่งออกเป็นช่วง ดังนี้

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.80 ขึ้นไป	สูงมาก
0.60 – 0.79	ค่อนข้างสูง
0.40 – 0.59	ปานกลาง
0.20 – 0.39	ค่อนข้างต่ำ
ต่ำกว่า 0.20	ต่ำ
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นบวก (+) หมายถึง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็นลบ (-) หมายถึง มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงข้ามกัน

3.5.8 เกณฑ์การแปลความหมายของคะแนน ผู้วิจัยจะวิเคราะห์ทั้งในภาพรวมของความพึงพอใจ และความพึงพอใจในด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน กำหนดเกณฑ์สำหรับวัดผลโดยเอาค่าเฉลี่ยเป็นตัวชี้วัด โดยกำหนดเกณฑ์การวิเคราะห์ข้อมูล จะใช้คะแนนของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ โดยการหาช่วงความกว้างของอันตรภาคชั้นดังนี้

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = (คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด) / จำนวนชั้น

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = (5 - 1) / 5

ความกว้างของอันตรภาพชั้น = 0.80

ค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ถ้าเปรียบเทียบเป็นร้อยละความพึงพอใจจะเทียบได้เป็นร้อยละ โดยผู้วิจัยใช้สถิติค่าเฉลี่ยแล้วนำค่าเฉลี่ยมาปรับให้เป็นร้อยละโดยการคูณ 20 ได้ร้อยละออกมาแล้วนำไปเทียบหาค่าคะแนนตามเกณฑ์ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมากกว่า	ร้อยละ 95 ขึ้นไป	ระดับคะแนน 10
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 91 – 95	ระดับคะแนน 9
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 86 – 90	ระดับคะแนน 8
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 81 – 85	ระดับคะแนน 7
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 76 – 80	ระดับคะแนน 6
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 71 – 75	ระดับคะแนน 5
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 66 – 70	ระดับคะแนน 4
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 61 – 65	ระดับคะแนน 3
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 56 – 60	ระดับคะแนน 2
ระดับความพึงพอใจระหว่าง	ร้อยละ 51 – 55	ระดับคะแนน 1
ระดับความพึงพอใจต่ำกว่า	ร้อยละ 50	ระดับคะแนน 0

เพื่อที่จะสามารถนำค่าระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบกับเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้กำหนดตัวชี้วัดในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	วิธีการประเมิน
ตัวชี้วัด	**คะแนนเต็ม**		
2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			1.ประเมินผลจากข้อมูล เอกสาร หลักฐานต่างๆ พิจารณาจากผลสำรวจความพึงพอใจของประชาชน เจ้าหน้าที่รัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ขอรับการประเมิน โดยการจ้างสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ทั้งนี้ต้องมีการสำรวจและประเมินความพึงพอใจอย่างน้อย 4 งาน เช่น (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 91 – 95	9		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 86 – 90	8		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 81 – 85	7		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 76 – 80	6		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 71 – 75	5		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 66 – 70	4		(6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข (11) งานด้านอื่นๆ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานอย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าการดำเนินการของตัวชี้วัดดังกล่าวได้บรรลุผลตามข้อมูล เช่น -หนังสือรับรองผลสรุปคะแนนการประเมินความพึงพอใจจากสถาบันการศึกษา
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 61 – 65	3		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 56 – 60	2		
☐ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 51 – 55	1		
☐ ต่ำกว่า ร้อยละ 50	0		

เกณฑ์การประเมิน		คะแนนที่ได้	วิธีการประเมิน
ตัวชี้วัด	คะแนนเต็ม		
			-แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน -สถานที่ เอกสาร หรือหลักฐานที่แสดงถึงความพึงพอใจ -ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ

ที่มา : แบบประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการเพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. พ.ศ. 2552.

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการวิจัยในปี พ.ศ.2563 นี้ เทศบาลนครนนทบุรี ให้สำรวจงานที่ให้บริการจำนวน 4 งาน ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีที่มาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานทั้ง 4 ด้าน จำนวน 2,000 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 2,000 ฉบับ ได้รับคืนกลับมา 2,000 ฉบับ คิดเป็น 100% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) มีลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยที่กำหนดไว้โดยนำเสนอเป็นตารางประกอบการบรรยายแบ่งออกเป็น 6 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงาน 4 งาน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีจากคำถามปลายเปิด

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้สื่อความหมายในงานวิจัยดังนี้

X แทน ค่าเฉลี่ย

SD แทน ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

t แทน ค่าสถิติที่ใช้ใน t – distribution

F แทน ค่าสถิติที่ใช้ใน F – distribution

r แทน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

df แทน ชั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)

Sig แทน ค่าความน่าจะเป็นของสถิติที่คำนวณได้

SE แทน ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน

H0: แทน ความต้องการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก ไม่แตกต่างกัน

H1: แทน ความต้องการมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการ แตกต่างกัน

* แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

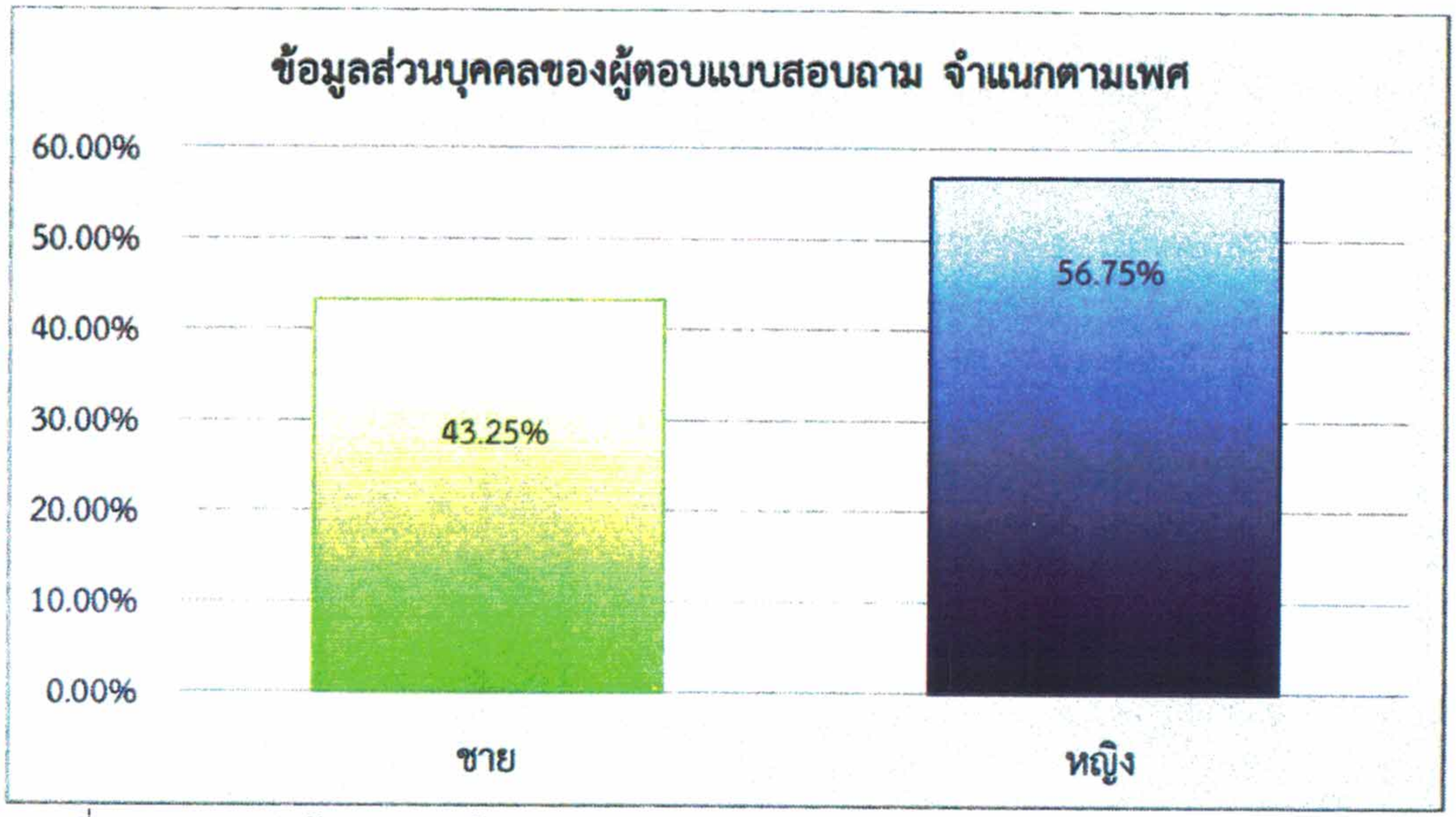
** แทน นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และงานที่ติดต่อขอรับบริการ/ร่วมกิจกรรมกับเทศบาลนครนนทบุรี ดังตารางที่ 4.1–4.7

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	865	43.25
หญิง	1,135	56.75
รวม	**2,000**	**100.00**

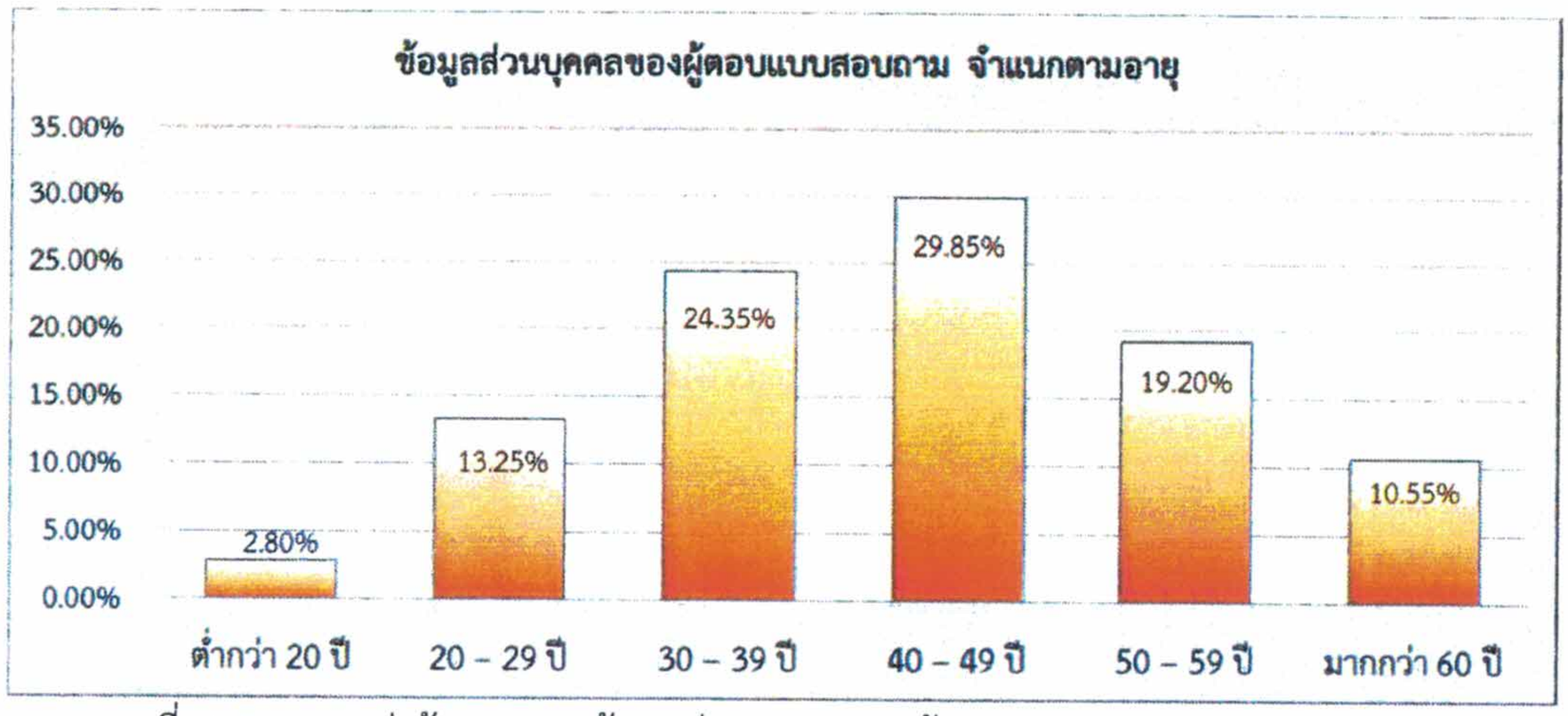


ภาพที่ 4.1 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

จากตารางที่ 4.1 และภาพที่ 4.1 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 1,135 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 และเพศชาย จำนวน 865 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	56	2.80
20 – 29 ปี	265	13.25
30 – 39 ปี	487	24.35
40 – 49 ปี	597	29.85
50 – 59 ปี	384	19.20
มากกว่า 60 ปี	211	10.55
รวม	**2,000**	**100.00**

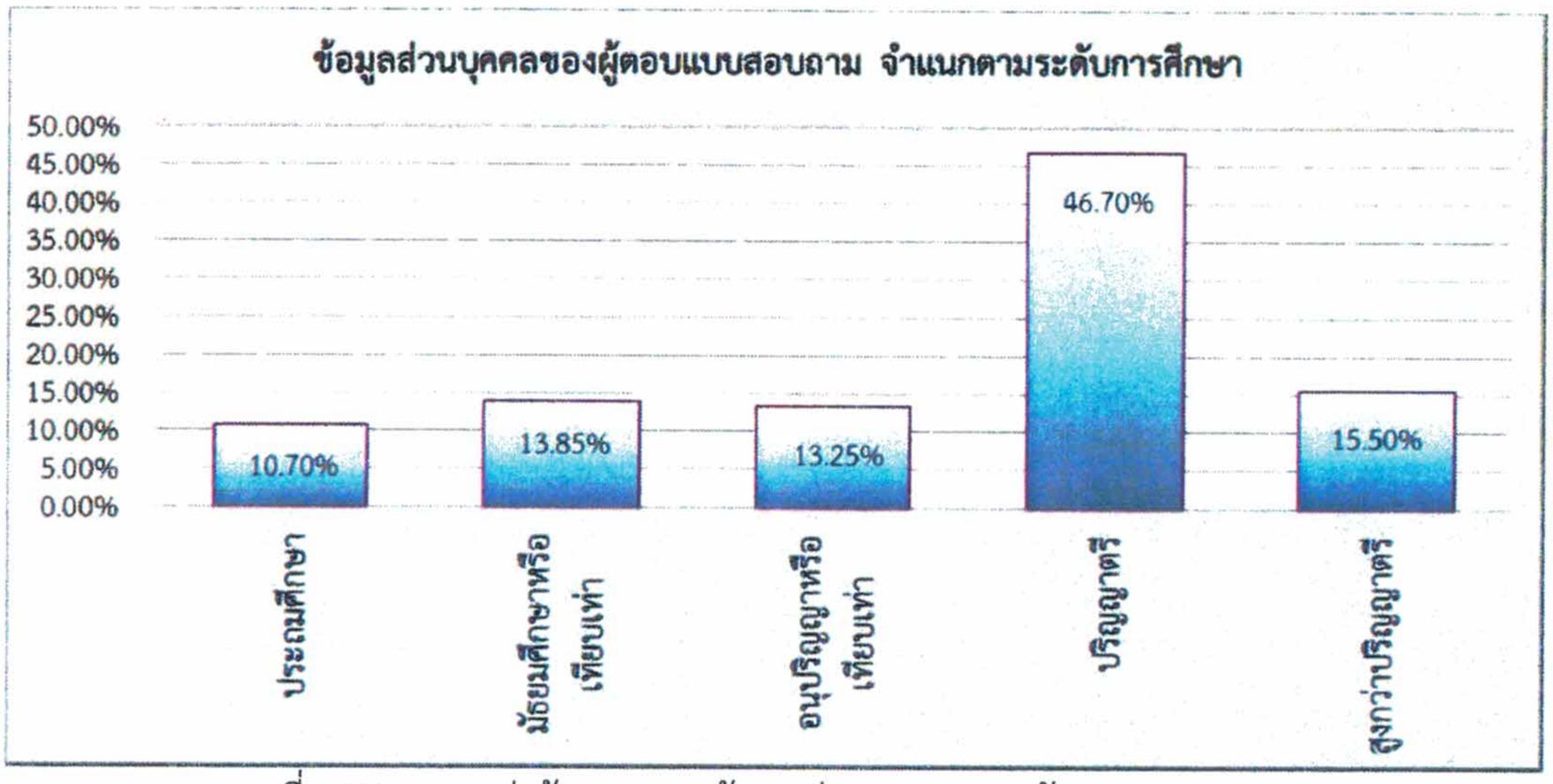


ภาพที่ 4.2 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 4.2 และ ภาพที่ 4.2 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ พบว่า ส่วนใหญ่ มีช่วงอายุ 40-49 ปี จำนวน 597 คน คิดเป็นร้อยละ 29.85 รองลงมา ได้แก่ ช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 487 คน คิดเป็นร้อยละ 24.35 และผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 2.80

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	214	10.70
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	277	13.85
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	265	13.25
ปริญญาตรี	934	46.70
สูงกว่าปริญญาตรี	310	15.50
รวม	**2,000**	**100.00**

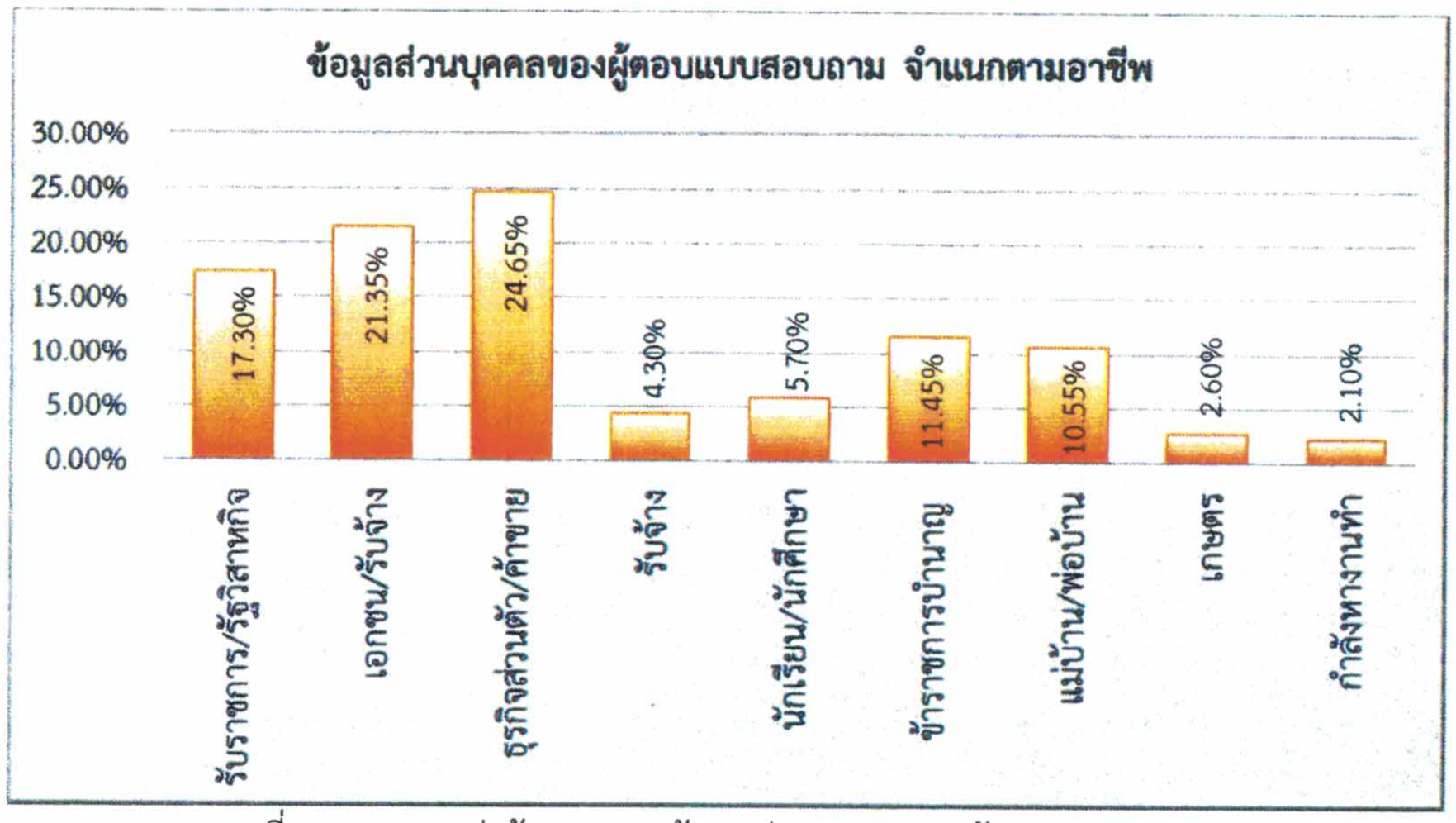


ภาพที่ 4.3 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 4.3 และ ภาพที่ 4.3 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 934 คน คิดเป็นร้อยละ 46.70 รองลงมา ได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 310 คน คิดเป็นร้อยละ 15.50 และน้อยที่สุด ได้แก่ ประถมศึกษา จำนวน 214 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพหลัก		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	346	17.30
เอกชน/รับจ้าง	427	21.35
ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย	493	24.65
รับจ้าง	86	4.30
นักเรียน/นักศึกษา	114	5.70
ข้าราชการบำนาญ	229	11.45
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	211	10.55
เกษตร	52	2.60
กำลังหางานทำ	42	2.10
รวม	**2,000**	**100.00**

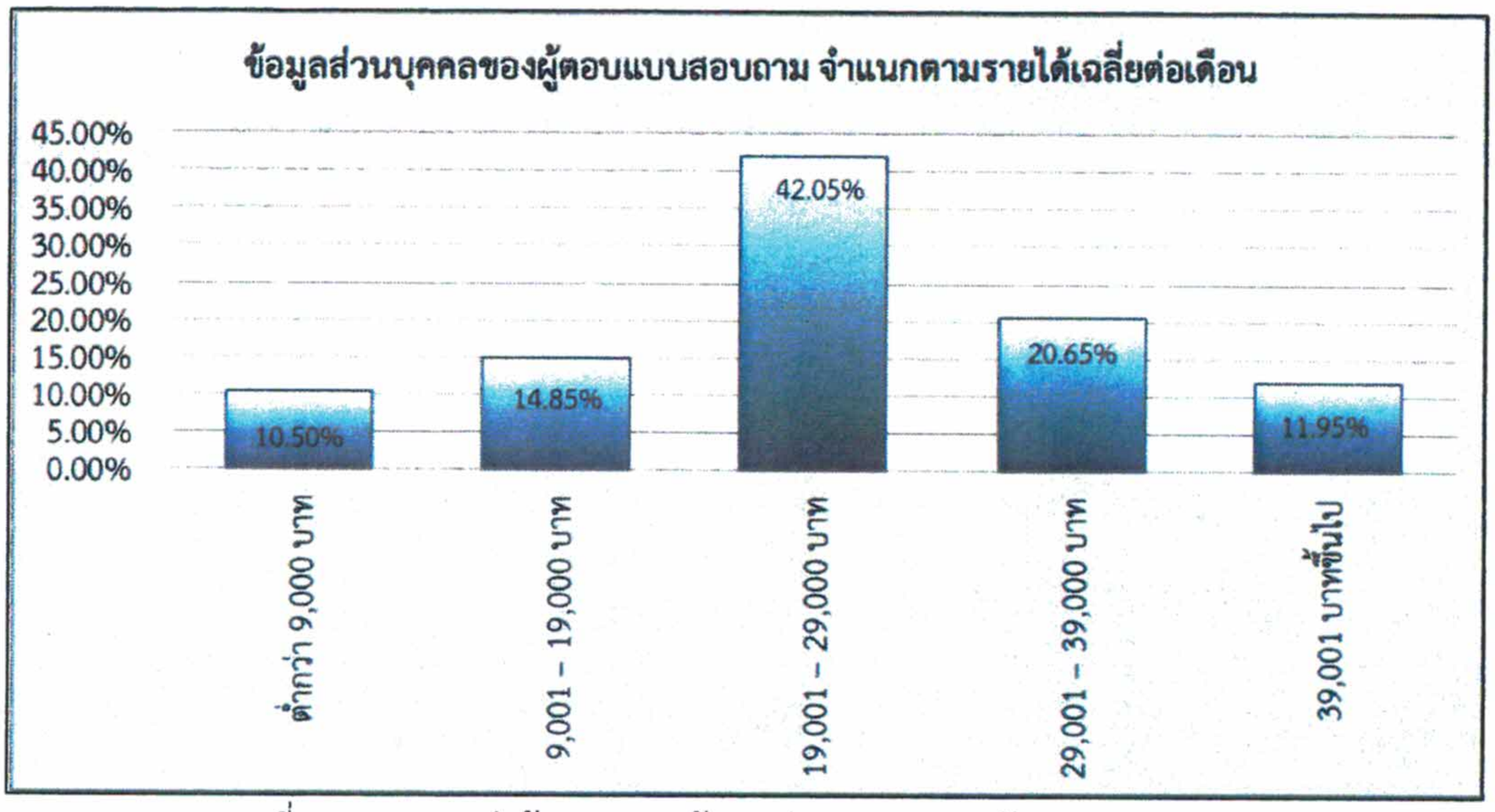


ภาพที่ 4.4 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก

จากตารางที่ 4.4 และ ภาพที่ 4.4 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก พบว่า ส่วนใหญ่อาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย จำนวน 493 คน คิดเป็นร้อยละ 24.65 รองลงมา ได้แก่ เอกชน/รับจ้าง จำนวน 427 คน คิดเป็นร้อยละ 21.35 และน้อยที่สุดได้แก่ กำลังหางานทำ จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 2.10

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 9,000 บาท	210	10.50%
9,001 – 19,000 บาท	297	14.85%
19,001 – 29,000 บาท	841	42.05%
29,001 – 39,000 บาท	413	20.65%
39,001 บาทขึ้นไป	239	11.95%
รวม	**2,000**	**100.00**



ภาพที่ 4.5 แสดงค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

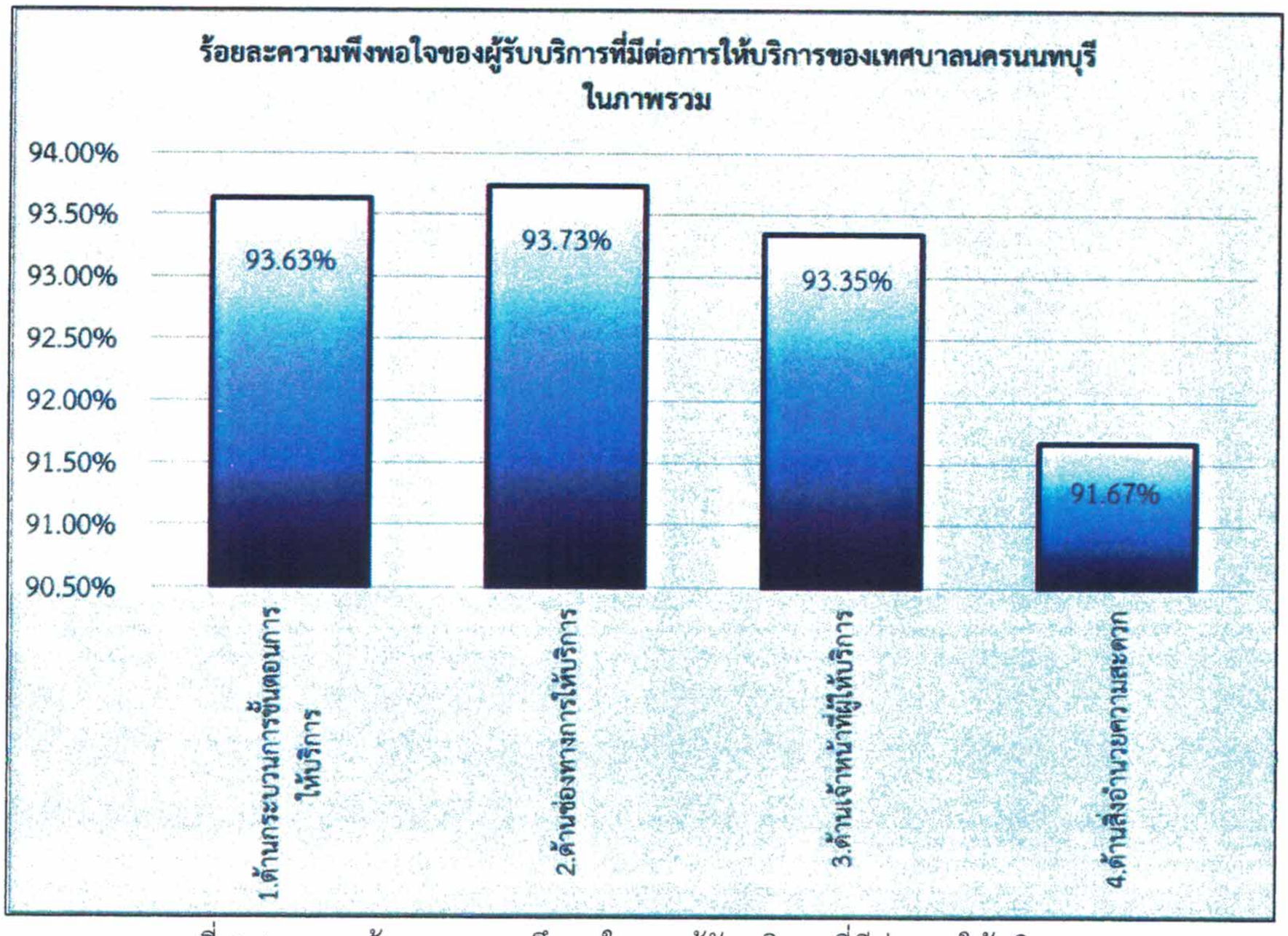
จากตารางที่ 4.5 และ ภาพที่ 4.5 เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการและตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 19,001-29,000 บาท จำนวน 841 คน คิดเป็นร้อยละ 42.05 รองลงมา ได้แก่ รายได้ 29,001 – 39,000 บาท จำนวน 413 คน คิดเป็นร้อยละ 20.65 และน้อยที่สุด ได้แก่ ต่ำกว่า 9,000 บาท จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 10.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงาน 4 งาน ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) ผลการวิเคราะห์แสดงดังตารางที่ 4.6 – 4.12

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 2000		ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\overline{X}$	SD				
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.41	93.63%	9	มากที่สุด	2
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.43	93.73%	9	มากที่สุด	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.41	93.35%	9	มากที่สุด	3
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.41	91.67%	9	มากที่สุด	4
รวม	**4.65**	**0.41**	**93.10%**	**9**	**มากที่สุด**	



ภาพที่ 4.6 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวม

จากตารางที่ 4.6 และ ภาพที่ 4.6 พบว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65

คิดเป็นร้อยละ 93.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.73 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.63 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.35 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.67 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

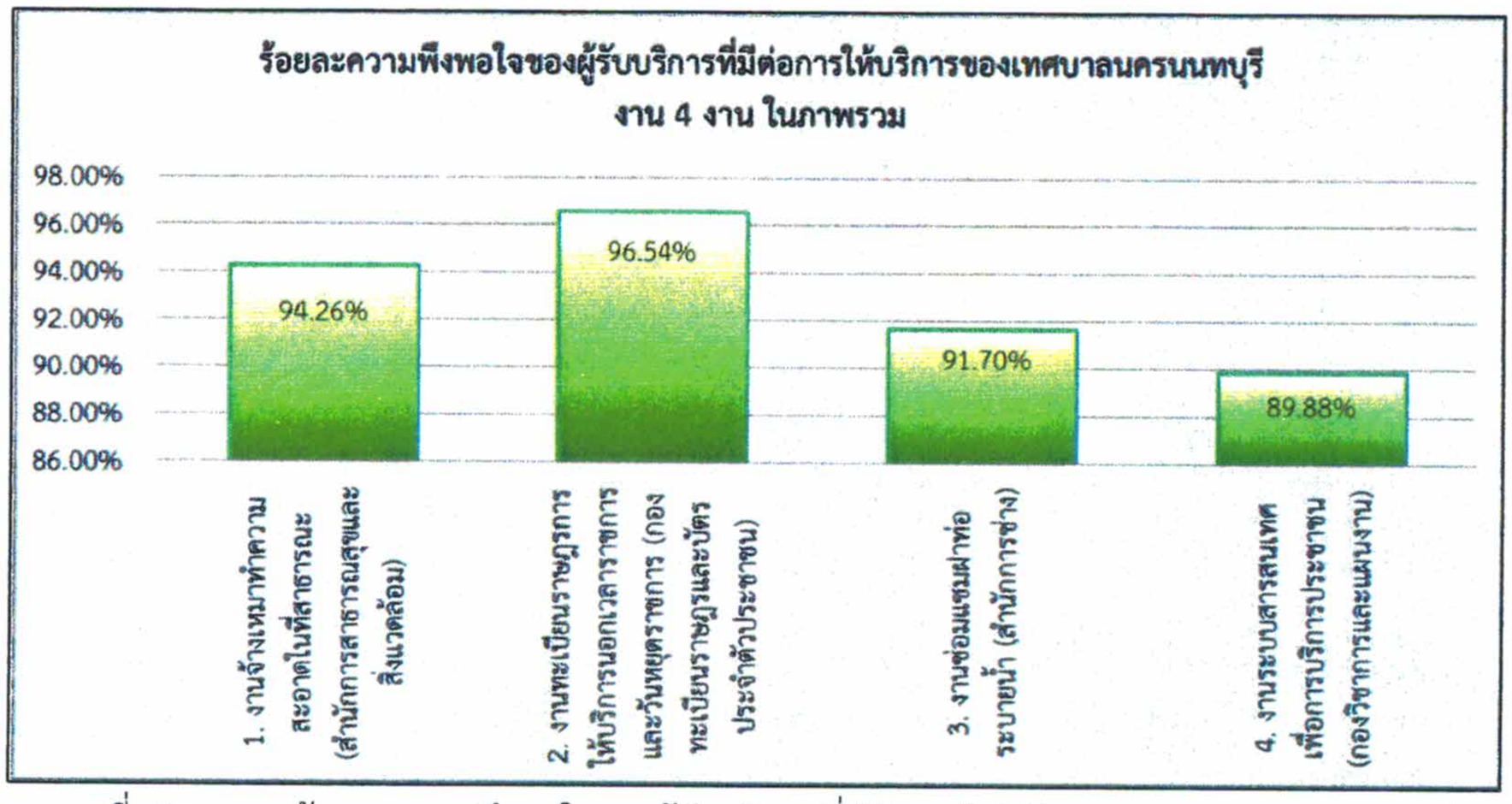
ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามงาน 4 งาน

3.1 สรุปผลการวิเคราะห์ทั้ง 4 งานของเทศบาลนครนนทบุรี

จากผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถนำมาสรุปได้ ดังนี้

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งาน 4 งาน ในภาพรวม

งานบริการ 4 งาน ของเทศบาลนครนนทบุรี	$\bar{X}$	SD	%(ร้อยละ)	คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
1. งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.71	0.43	94.26%	9	มากที่สุด	2
2. งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)	4.83	0.39	96.54%	10	มากที่สุด	1
3. งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง)	4.58	0.43	91.70%	9	มากที่สุด	3
4. งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)	4.49	0.42	89.88%	8	มากที่สุด	4
รวม	**4.65**	**0.41**	**93.10%**	**9**	มากที่สุด	



ภาพที่ 4.7 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งาน 4 งาน ในภาพรวม

จากตารางที่ 4.7 และ ภาพที่ 4.7 พบว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.10 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้ง 4 งาน คือ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.54 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.26 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.88 คะแนนที่ได้ 8 คะแนน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้มาจากประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลนครนนทบุรี จำแนกตามงาน 4 งาน ได้แก่ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) มีรายละเอียดดังนี้

3.1.1 งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) แสดงดังตารางที่ 4.8 – 4.9

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) เทศบาลนครนนทบุรี รายด้าน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	N = 500		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	SD	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 ควบคุมและกำจัดวัชพืชบกและน้ำ	4.81	0.44	มากที่สุด
1.2 เก็บกวาดใบไม้และดอกไม้ร่วง	4.76	0.43	มากที่สุด
1.3 ทำความสะอาดเกาะกลางถนนวงเวียนและรางระบายน้ำ	4.78	0.44	มากที่สุด
1.4 ทำความสะอาดถนนหรือพื้นที่ใกล้เคียงที่มีมูลฝอยและเศษวัสดุที่เกิดจากการจัดงานประเพณี	4.77	0.43	มากที่สุด
1.5 ปรับปรุงพฤติกรรมการทิ้งขยะของคนในชุมชน	4.66	0.44	มากที่สุด
1.6 ทำให้คนในชุมชนมีความกระตือรือร้นในการรักษาความสะอาด	4.71	0.44	มากที่สุด
รวม	4.75	0.44	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะของเทศบาล	4.76	0.43	มากที่สุด
2.2 สร้างความต่อเนื่องในด้านการรักษาความสะอาดและขยายผลการให้บริการ	4.78	0.45	มากที่สุด
2.3 การจ้างงานบุคลากรในชุมชนเป็นการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีรายได้	4.79	0.45	มากที่สุด
รวม	4.78	0.44	**มากที่สุด**

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 จำนวนผู้รับจ้างในชุมชนมีความเหมาะสม	4.75	0.41	มากที่สุด
3.2 การปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด	4.71	0.41	มากที่สุด
3.3 ความสม่ำเสมอของการปฏิบัติงาน	4.68	0.42	มากที่สุด
3.4 การแต่งกายมีความเหมาะสม	4.61	0.42	มากที่สุด
3.5 ความกระตือรือร้น/ความพร้อมในการปฏิบัติงาน/การให้บริการด้วยมิตร/จิตสาธารณะ	4.65	0.41	มากที่สุด
รวม	**4.68**	**0.41**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 ภาชนะรองรับมูลฝอยสะอาด ไม่ชำรุด	4.65	0.41	มากที่สุด
4.2 เครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสม	4.68	0.43	มากที่สุด
4.3 พื้นที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม	4.61	0.41	มากที่สุด
รวม	**4.65**	**0.41**	**มากที่สุด**
รวมทั้ง 4 ด้าน	**4.71**	**0.43**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1.1 ควบคุมและกำจัดวัชพืชบกและน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 1.3 ทำความสะอาดเกาะกลางถนนวงเวียนและรางระบายน้ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 1.5 ปรับปรุงพฤติกรรมการทิ้งขยะของคนในชุมชน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66

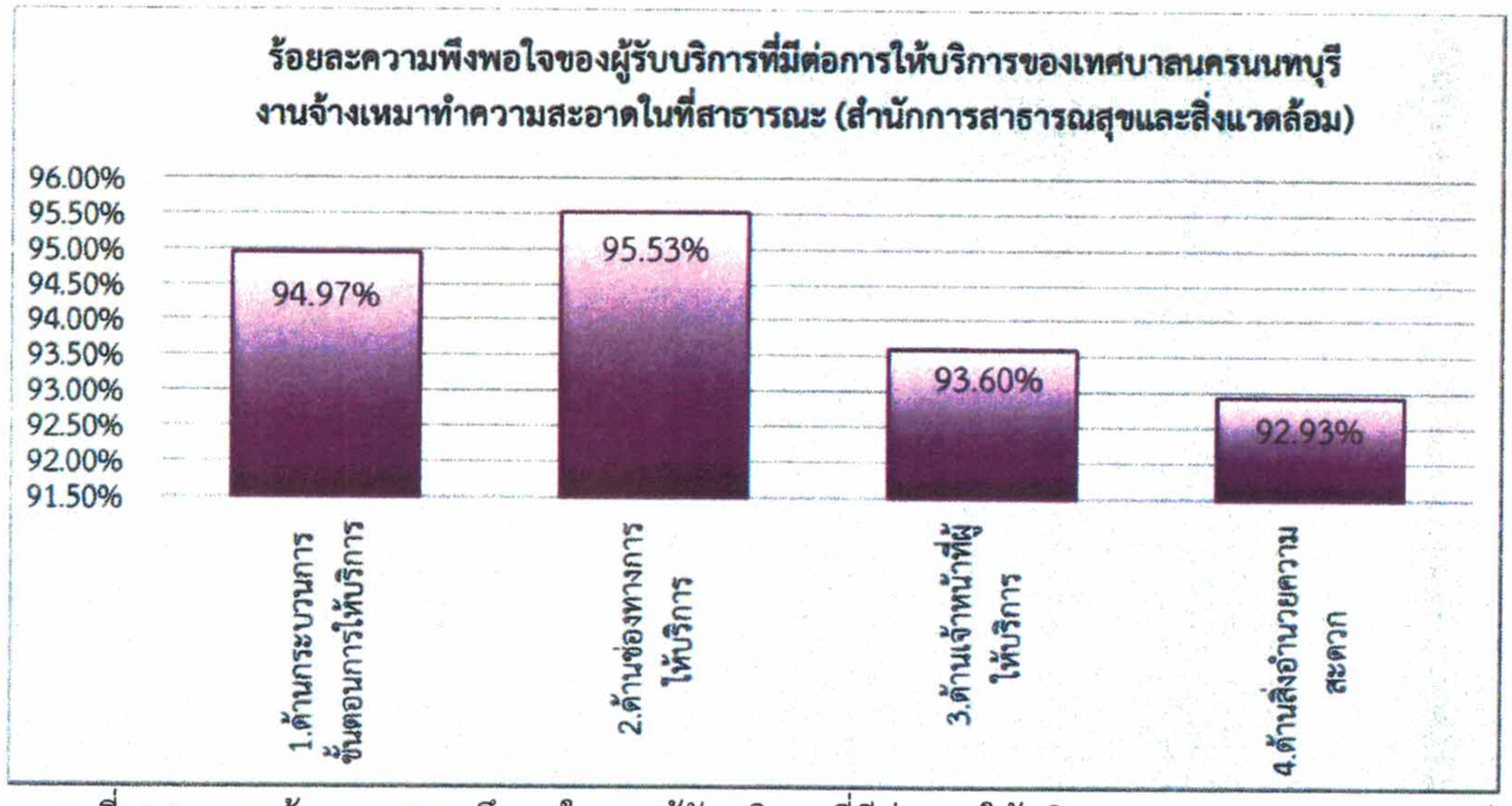
ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 2.3 การจ้างงานบุคลากรในชุมชนเป็นการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีรายได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 2.2 สร้างความต่อเนื่องในด้านการรักษาความสะอาดและขยายผลการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 2.1 การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะของเทศบาล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 3.1 จำนวนผู้รับจ้างในชุมชนมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 3.2 การปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 3.4 การแต่งกายมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 4.2 เครื่องมือ อุปกรณ์มีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 4.1 ภาชนะรองรับมูลฝอยสะอาด ไม่ชำรุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 4.3 พื้นที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 500			คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	% (ร้อยละ)			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.44	94.97%	9	มากที่สุด	2
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.44	95.53%	10	มากที่สุด	1
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.41	93.60%	9	มากที่สุด	3
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.41	92.93%	9	มากที่สุด	4
รวม	**4.71**	**0.43**	**94.26%**	**9**	มากที่สุด	



ภาพที่ 4.8 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

จากตารางที่ 4.9 และภาพที่ 4.8 พบว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.26 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.53 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.97 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.06 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.93 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

3.1.2 งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)

ผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับงานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) เทศบาลนครนนทบุรี แสดงดังตารางที่ 4.10 – 4.11

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) เทศบาลนครนนทบุรี รายด้าน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	N = 500		ระดับความพึงพอใจ
	$\overline{X}$	SD	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้ข้อมูลเบื้องต้น มีคู่มือบริการประชาชน เว็บไซต์เทศบาล เฟสบุ๊ค สำนักทะเบียนฯ	4.78	0.39	มากที่สุด
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ รวดเร็ว	4.91	0.45	มากที่สุด
1.3 มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลา/ช่วงเวลาเหมาะสม	4.81	0.33	มากที่สุด
รวม	**4.83**	**0.39**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th ป้ายดิจิตอล เฟสบุ๊ค ไลน์แอปพลิเคชั่น นนท์ NOW จองคิวทำบัตร และวารสารเทศบาลนครนนท์	4.79	0.47	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการบริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.83	0.36	
2.3 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน	4.75	0.38	มากที่สุด
รวม	**4.79**	**0.40**	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี และวางตัวเหมาะสม	4.91	0.39	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.89	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่อย่างถูกต้องและ	4.95	0.36	มากที่สุด

รวดเร็ว			
3.4 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.88	0.42	มากที่สุด
รวม	**4.91**	**0.39**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก	4.71	0.39	มากที่สุด
4.2 มีสื่อวัสดุพร้อมในการให้บริการประชาชน	4.81	0.33	มากที่สุด
4.3 มีป้ายบอกอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆงานทะเบียนราษฎร์	4.75	0.39	มากที่สุด
4.4 มีป้ายเรียกลำดับคิวด้านอิเลคทรอนิกส์	4.84	0.39	มากที่สุด
รวม	**4.78**	**0.38**	**มากที่สุด**
รวมทั้ง 4 ด้าน	**4.83**	**0.39**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) เทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1.2 มีขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 1.3 มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลา/ช่วงเวลาเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้ข้อมูลเบื้องต้น มีคู่มือบริการประชาชน เว็บไซต์เทศบาล เฟสบุ๊คสำนักทะเบียนฯ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 2.2 มีช่องทางการบริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์www.nakornnont.go.th ป้ายดิจิตอล เฟสบุ๊ค ไลน์แอปพลิเคชั่น นนท์NOW จองคิวทำบัตร และวารสารเทศบาลนครนนท์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 2.3 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียนและแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

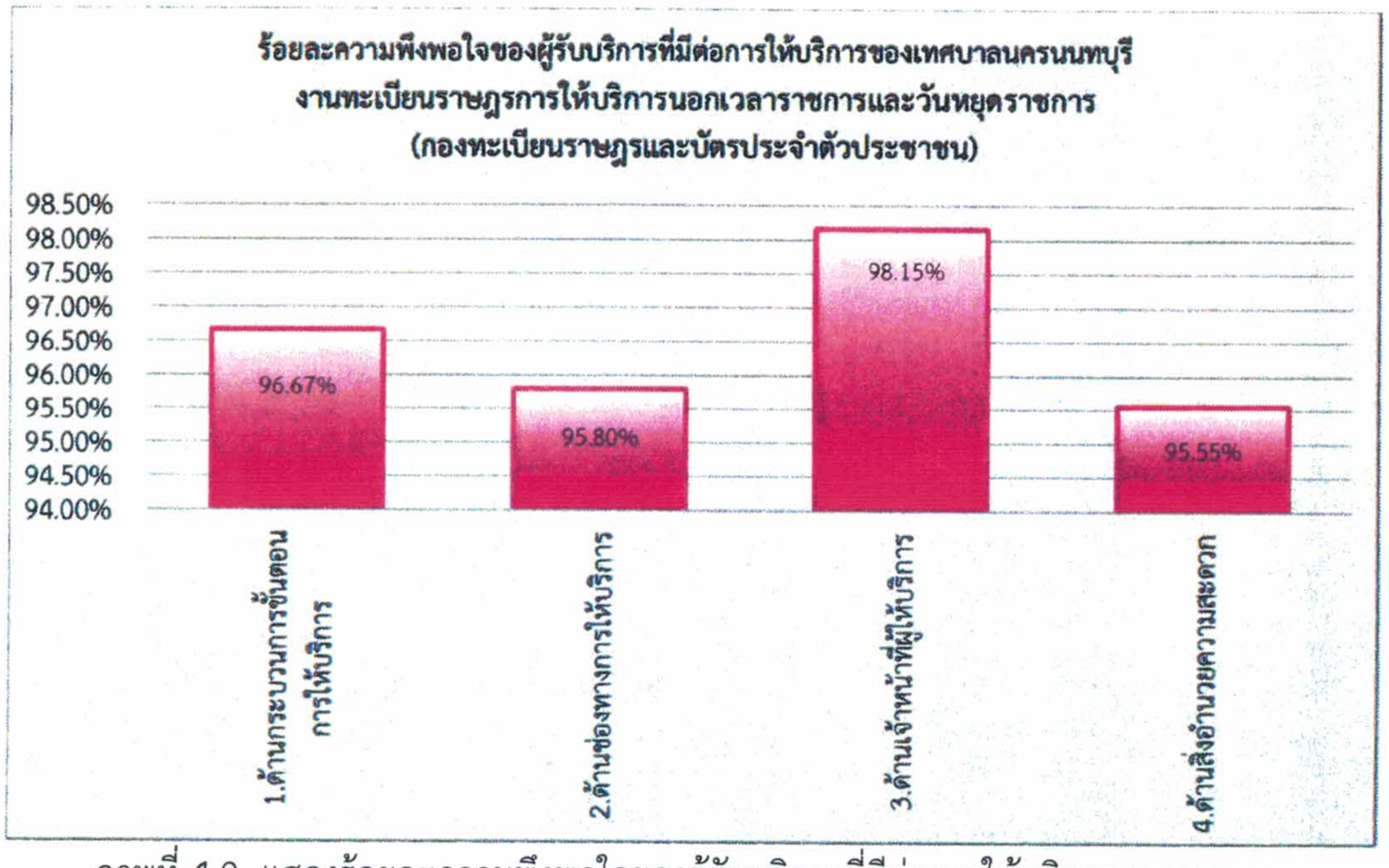
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด

คือ ข้อ 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.95 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 3.1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี และวางตัวเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 3.4 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 4.4 มีป้ายเรียกลำดับคิวด้านอิเลคทรอนิกส์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 4.2 มีสื่อวัสดุพร้อมในการให้บริการประชาชน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 4.1 สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 500			คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	%(ร้อยละ)			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.39	96.67%	10	มากที่สุด	2
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.40	95.80%	10	มากที่สุด	3
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.39	98.15%	10	มากที่สุด	1
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.38	95.55%	10	มากที่สุด	4
รวม	**4.83**	**0.39**	**96.54%**	**10**	มากที่สุด	



ภาพที่ 4.9 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)

จากตารางที่ 4.11 และ ภาพที่ 4.9 พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) เทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.54 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.15 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.67 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.80 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.55 คะแนนที่ได้ 10 คะแนน

3.1.3 งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง)

ผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับ งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) แสดงดังตารางที่ 4.12 – 4.13

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) เทศบาลนครนนทบุรี รายด้าน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	N = 500		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	SD	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์เขียนคำร้องผ่านโทรศัพท์ เฟสบุ๊ค ไลน์ ทวิตเตอร์เบื้องต้น	4.65	0.41	มากที่สุด
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ ตามขั้นตอนปฏิบัติงาน	4.62	0.41	มากที่สุด
1.3 มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลา/ช่วงเวลาเหมาะสม	4.57	0.41	มากที่สุด
รวม	**4.61**	**0.41**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่นโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th การมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานศูนย์ดำรงธรรม	4.68	0.47	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการบริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.61	0.43	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน	4.58	0.43	มากที่สุด
รวม	**4.62**	**0.44**	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี และวางตัวเหมาะสม	4.57	0.44	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.62	0.44	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.61	0.42	มากที่สุด
3.4 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.53	0.42	มากที่สุด
รวม	**4.58**	**0.43**	**มากที่สุด**

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก	4.49	0.44	มากที่สุด
4.2 มีวัสดุ/อุปกรณ์พร้อมและเพียงพอให้ในการให้บริการ	4.55	0.41	มากที่สุด
รวม	**4.52**	**0.43**	**มากที่สุด**
รวมทั้ง 4 ด้าน	**4.58**	**0.43**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) เทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์เขียนคำร้องผ่านโทรศัพท์ เฟสบุ๊ค ไลน์ ทวิตเตอร์เบื้องต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 1.2 มีขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ ตามขั้นตอนปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 1.3 มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลา/ช่วงเวลาเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่นโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th การมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 2.2 มีช่องทางการบริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 2.3 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58

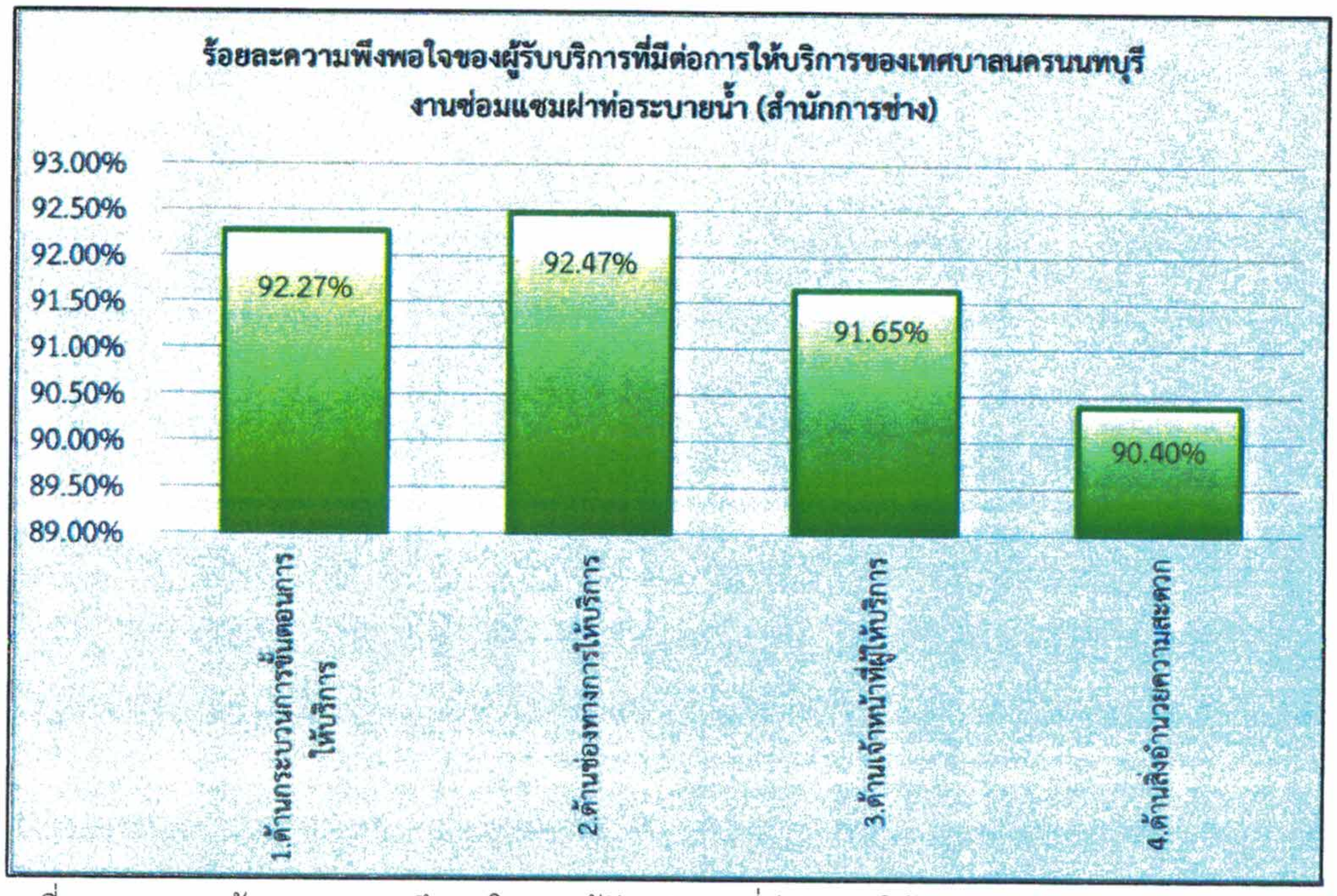
ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 3.4 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ย

สูงสุดคือ ข้อ 4.2 มีวัสดุ/อุปกรณ์พร้อมและเพียงพอให้ในการให้บริการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 4.1 สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง)

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 500			คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	%(ร้อยละ)			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.41	92.27%	9	มากที่สุด	2
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.62	0.44	92.47%	9	มากที่สุด	1
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58	0.43	91.65%	9	มากที่สุด	3
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.43	90.40%	9	มากที่สุด	4
รวม	**4.58**	**0.43**	**91.70%**	**9**	มากที่สุด	



ภาพที่ 4.10 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง)

จากตารางที่ 4.13 และ ภาพที่ 4.10 พบว่า ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) เทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.70 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.47 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.27 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.65 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.40 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

3.1.4 งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

ผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบสอบถามสำหรับ งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) แสดงดังตารางที่ 4.14 – 4.15

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) เทศบาลนครนนทบุรี รายด้าน

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	N = 500		ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	SD	
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ ทวิตเตอร์ ให้ข้อมูลเบื้องต้น	4.55	0.42	มากที่สุด
1.2 มีขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ รวดเร็ว	4.53	0.42	มากที่สุด
1.3 มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลา/ช่วงเวลาเหมาะสม	4.51	0.41	มากที่สุด
รวม	**4.53**	**0.42**	**มากที่สุด**

ด้านช่องทางการให้บริการ			
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th ป้ายดิจิตอล เฟสบุ๊ค ไลน์ ฟรี wifi ตู้บริการเอนกประสงค์ และวารสารเทศบาลนครนนท์	4.57	0.44	มากที่สุด
2.2 มีช่องทางการบริการที่สะดวก รวดเร็ว	4.56	0.43	มากที่สุด
2.3 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน	4.54	0.43	มากที่สุด
รวม	**4.56**	**0.43**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
3.1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี และวางตัวเหมาะสม	4.45	0.39	มากที่สุด
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี	4.52	0.39	มากที่สุด
3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่อย่างถูกต้องและรวดเร็ว	4.56	0.42	มากที่สุด
3.4 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ	4.47	0.42	มากที่สุด
รวม	**4.50**	**0.41**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก	4.41	0.41	มากที่สุด
4.2 มีสื่อวัสดุพร้อมในการให้บริการประชาชน	4.37	0.41	มากที่สุด
รวม	**4.39**	**0.41**	**มากที่สุด**
รวมทั้ง 4 ด้าน	**4.49**	**0.42**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 1.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ ทวิตเตอร์ ให้ข้อมูลเบื้องต้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 1.2 มีขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 1.3 มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลา/ช่วงเวลาเหมาะสมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

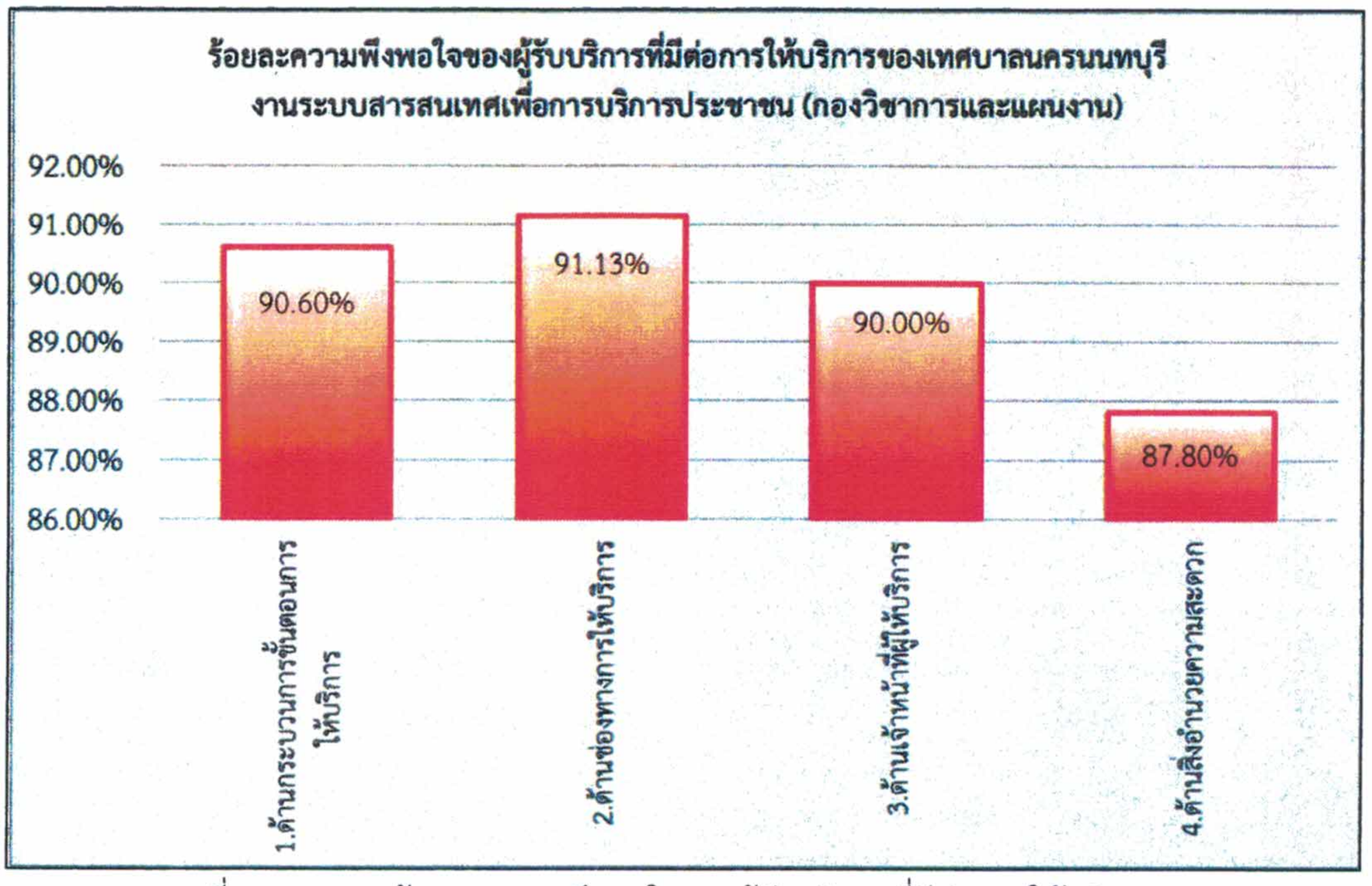
ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th ป้ายดิจิตอล เฟสบุ๊ค ไลน์ ฟรี wifi ตู้บริการเอนกประสงค์ และวารสารเทศบาลนครนนท์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 2.2 มีช่องทางการบริการที่สะดวก รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 2.3 มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 3.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่อย่างถูกต้องและรวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ข้อ 3.1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี และวางตัวเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ข้อ 4.1 สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 รองลงมา ได้แก่ ข้อ 4.2 มีสื่อวัสดุพร้อมในการให้บริการประชาชน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

ความพึงพอใจการให้บริการ	N = 500			คะแนน	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	$\bar{X}$	SD	%(ร้อยละ)			
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.42	90.60%	9	มากที่สุด	2
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.43	91.13%	9	มากที่สุด	1
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.50	0.41	90.00%	9	มากที่สุด	3
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.39	0.41	87.80%	8	มากที่สุด	4
รวม	**4.49**	**0.42**	**89.88%**	**8**	**มากที่สุด**	



ภาพที่ 4.11 แสดงร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

จากตารางที่ 4.15 และ ภาพที่ 4.11 พบว่า ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) ในภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.88 คะแนนที่ได้ 8 คะแนน

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงลำดับค่าร้อยละจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.13 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.00 คะแนนที่ได้ 9 คะแนน

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 คะแนนที่ได้ 8 คะแนน

ตอนที่ 4 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของตัวแปรข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลกับประเด็นการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของเทศบาลนครนนทบุรี สำหรับ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) ผู้วิจัยใช้การทดสอบที่ (t-test) สำหรับตัวแปร 2 กลุ่ม เช่น เพศ และการใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) สำหรับตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพหลัก ดังตารางที่ 4.16-4.22

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	**เพศ**				**T**	**Sig (2 tailed)**
	ชาย N = 865		**หญิง N = 1,135**			
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD		
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.68	0.41	4.68	0.41	0.46	0.733
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.69	0.43	4.69	0.43	2.53	0.341
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.41	4.67	0.41	0.14	0.241
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.41	4.58	0.41	2.76	0.448
รวม	**4.65**	**0.41**	**4.65**	**0.41**	**1.47**	**0.441**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อประเด็นการให้บริการของกลุ่มตัวอย่างที่มีเพศต่างกัน โดยการทดสอบค่า (t-test) ทั้ง 4 ด้าน พบว่า เพศต่างกันมีผลต่อการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการจำแนกตามอายุ

ประเด็นการให้บริการ	อายุ												F	Sig
	ต่ำกว่า 20 ปี		21-29 ปี		30-39 ปี		40-49 ปี		50-59 ปี		60 ปีขึ้นไป			
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD		
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.42	4.68	0.41	4.66	0.41	4.67	0.39	4.65	0.43	4.64	0.42	9.574	0.41
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.44	4.71	0.39	4.81	0.41	4.70	0.41	4.67	0.42	4.67	0.41	5.482	0.64
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.42	4.66	0.38	4.64	0.41	4.64	0.38	4.62	0.41	4.61	0.41	2.004	0.24
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.41	4.61	0.41	4.59	0.42	4.60	0.39	4.61	0.41	4.54	0.41	4.241	0.09

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวทั้ง 4 ด้าน พบว่า กลุ่มอายุต่างกัน มีผลต่อการให้บริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามการศึกษา

ประเด็นการให้บริการ	การศึกษา										F	Sig
	ประถมศึกษา		มัธยมศึกษา		อนุปริญญา		ปริญญาตรี		สูงกว่าปริญญาตรี			
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD		
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.40	4.69	0.47	4.73	0.41	4.71	0.41	4.72	0.42	5.553	0.00**
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	0.41	4.70	0.39	4.71	0.36	4.73	0.41	4.70	0.42	9.442	0.06
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.41	4.61	0.41	4.58	0.41	4.64	0.43	4.63	0.42	4.985	0.07
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.41	4.60	0.38	4.54	0.43	4.56	0.41	4.57	0.44	1.532	0.06

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวทั้ง 4 ด้าน พบว่า กลุ่มการศึกษาต่างกัน มีผลต่อการให้บริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.19 การเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา		ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	$\overline{X}$	4.65	4.65	4.64	4.66	4.66
ประถมศึกษา	4.65	-	0.032*	0.096	0.225	0.247
มัธยมศึกษา	4.65	-	-	0.011*	0.027*	0.483
อนุปริญญา	4.64	-	-	-	0.429	0.208
ปริญญาตรี	4.66	-	-	-	-	0.743
สูงกว่าปริญญาตรี	4.66	-	-	-	-	-

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ระดับประถมศึกษา มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกับการศึกษาระดับมัธยมศึกษา

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกับการศึกษาระดับอนุปริญญา

ระดับมัธยมศึกษา มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ แตกต่างกับการศึกษาระดับปริญญาตรี

ตารางที่ 4.20 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

ประเด็นการให้บริการ	อาชีพหลัก																		F	Sig
	รับราชการ		เอกชน/รัฐวิสาหกิจ		ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย		รับจ้าง		นักเรียน/นักศึกษา		ข้าราชการบำนาญ		แม่บ้าน/พ่อบ้าน		เกษตร		กำลังหางานทำ			
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD		
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.41	4.72	0.41	4.69	0.42	4.73	0.43	4.67	0.43	4.71	0.41	4.73	0.41	4.71	0.37	4.67	0.44	5.99	0.078
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.38	4.65	0.41	4.68	0.42	4.65	0.43	4.67	0.41	4.67	0.41	4.68	0.43	4.70	0.43	4.66	0.41	2.94	0.065
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.42	4.65	0.41	4.66	0.42	4.66	0.42	4.65	0.41	4.62	0.41	4.65	0.41	4.65	0.39	4.67	0.41	0.89	0.325
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60	0.42	4.59	0.41	4.63	0.41	4.59	0.43	4.63	0.41	4.57	0.41	4.61	0.39	4.57	0.41	4.55	0.44	4.41	0.199

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวทั้ง 4 ด้าน พบว่า กลุ่มอาชีพต่างกัน มีผลต่อการให้บริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ประเด็นการให้บริการ	รายได้ต่อเดือน												F	Sig
	ต่ำกว่า5,000		5,001-10,000		10,001-15,000		15,001-20,000		20,001-25,000		25,001 ขึ้นไป			
	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD	$\overline{X}$	SD		
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.66	0.41	4.69	0.44	4.67	0.38	4.75	0.41	4.64	0.43	4.68	0.42	2.94	0.841
2.ด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	0.42	4.71	0.38	4.67	0.41	4.67	0.35	4.65	0.43	4.65	0.42	1.94	0.252
3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.41	4.62	0.41	4.65	0.41	4.66	0.41	4.62	0.44	4.62	0.42	1.25	0.552
4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.41	4.60	0.39	4.61	0.42	4.64	0.36	4.58	0.42	4.54	0.43	3.75	0.757

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.21 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวทั้ง 4 ด้าน พบว่า กลุ่มรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อการให้บริการ คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.22 สรุปผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ 4 ด้าน

ปัจจัยส่วนบุคคล	Sig	แปรผล
เพศ	0.441	ไม่แตกต่าง
อายุ	0.409	ไม่แตกต่าง
การศึกษา	0.048	แตกต่าง
อาชีพ	0.167	ไม่แตกต่าง
รายได้ต่อเดือน	0.601	ไม่แตกต่าง

จากตารางที่ 4.22 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของปัจจัยส่วนบุคคลกับการให้บริการ 4 ด้าน โดยปัจจัยด้าน การศึกษาต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการ แตกต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ความต้องการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก ดังตารางที่ 4.23

ตารางที่ 4.23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ ที่แตกต่างกันมีผลต่อคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก ของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ความต้องการ	**ความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก**		
	Pearson Correlation (r)	**Sig. (2-tailed)**	**ระดับความสัมพันธ์**
1. ประเภทงานบริการ	0.007	0.751	ไม่มีความสัมพันธ์
2. วันและเวลาเปิดให้บริการ	0.009	0.681	ไม่มีความสัมพันธ์
3.สถานที่ให้บริการ	0.022	0.322	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ความยาก-ง่ายในการเข้าถึงจุดบริการ	-0.026	0.246	ไม่มีความสัมพันธ์
5. สิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ	-0.002	0.922	ไม่มีความสัมพันธ์
6. การรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ	-0.015	0.505	ไม่มีความสัมพันธ์
รวม	**-0.001**	**0.571**	**ไม่มีความสัมพันธ์**

หมายเหตุ * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ความต้องการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก โดยมีค่า Sig. (2-Tailed) เท่ากับ 0.571ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) ปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความต้องการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 6 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีจากคำถามปลายเปิด

การแสดงความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อการปรับปรุงการบริการของเทศบาลนครนนทบุรี ปรากฏผลตามตารางที่ 4.24

ตารางที่ 4.24 แสดงค่าร้อยละของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามข้อเสนอแนะปลายเปิดของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

กลุ่มตัวอย่าง	จำนวน	ร้อยละ
ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	105	5.25
ไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด	1,895	94.75
รวม	**2,000**	**100.00**

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดในจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 2,000 คน มีผู้ตอบแบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะปลายเปิดของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี เพื่อการปรับปรุงการบริการของเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 5.25 และส่วนใหญ่จะไม่ตอบแบบสอบถามปลายเปิด จำนวน 1,895 คน คิดเป็นร้อยละ 94.75

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลนครนนทบุรี ได้สะท้อนถึงความต้องการและปัญหาที่ส่งผลถึงระบบและรูปแบบการให้บริการของเทศบาลพอสมควร ดังนั้น เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีสามารถตอบสนองต่อผู้มาใช้บริการและเพิ่มความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลนครนนทบุรี ตลอดจนเพื่อเป็นการลดภาระการทำงานของเจ้าหน้าที่ คณะผู้วิจัยได้รวบรวมข้อเสนอแนะการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในแต่ละงานซึ่งได้จากการสำรวจในครั้งนี้

ปัญหาและอุปสรรค โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีปี พ.ศ.2563

1. งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

- อยากให้มีโครงการต่อเนื่อง คนในชุมชนจะได้มีรายได้
- อยากให้มีการทำลูกระนาดเพิ่มเพื่อชะลอความเร็วในพื้นที่ชุมชน
- เพิ่มรอบการเก็บขยะในพื้นที่หมู่บ้าน ชุมชน และเพิ่มถังขยะในพื้นที่สาธารณะ

2. งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)

- ที่จอดรถไม่เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ
- เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว ให้คำแนะนำครบถ้วน
- แจ้งรายละเอียดในเว็บไซต์ไม่ครบถ้วน ทำให้เสียเวลาในการเตรียมเอกสาร
- มีการป้องกันโรคอุบัติใหม่ และการเว้นระยะห่างในการดำเนินการ
- มีช่องทางพิเศษสำหรับภิกษุ ผู้สูงอายุ

3. งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง)

- ฝาท่ออยู่เกาะกลางถนนและพื้นผิวที่ต่างระดับกับผิวถนน ซึ่งอาจทำให้จักรยานยนต์ล้อปัดเสียการควบคุมรถ มีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุและได้รับอันตรายรวมถึงทรัพย์สินเสียหายได้
- ฝาท่อบางพื้นที่ควรเป็นตะแกรงตาถี่ กรณีสิ่งของตกหล่นทำให้ง่ายต่อการเก็บ
- ฝาท่อบางพื้นที่ปิดไม่สนิทและชำรุดแตกหัก อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้
- ควรมีป้ายเตือนในกรณีอยู่ระหว่างซ่อมแซมฝาท่อ

4. งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

- ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน
- ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่ละเอียด ใช้งานยาก ซับซ้อน และมีปัญหาเรื่องการเข้าระบบ
- ผู้สูงอายุยังไม่สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้
- อยากให้มีการกรอกข้อมูลแบบออนไลน์
- การประชาสัมพันธ์ค่อนข้างล่าช้า
- ในเว็บไซต์มีแต่หัวข้อไม่มีเนื้อหารายละเอียดข้างใน

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเชิงสำรวจครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยดำเนินการสำรวจงานที่เทศบาลนครนนทบุรีให้บริการ จำนวน 4 งาน คือ งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) และงานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีที่มาติดต่อขอรับบริการ โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 2,000 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ที่ผู้วิจัยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การเก็บรวบรวมข้อมูลผู้วิจัยได้ลงเก็บข้อมูลภาคสนามได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 2,000 ฉบับ และได้รับแบบสอบถามกลับ จำนวน 2,000 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100% สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานสำหรับค่าเฉลี่ยกรณีประชากรมี 2 กลุ่ม การทดสอบค่าที (t-test) การทดสอบค่าเอฟ (F-test) และการทดสอบค่าความสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ผลการวิจัย การอภิปรายผลและข้อเสนอแนะ นำเสนอได้ดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลงานวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้สรุปสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

5.1.1. สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มีช่วงอายุ 40-49 ปี ส่วนใหญ่การศึกษาระดับปริญญาตรี อาชีพหลักทำธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และมีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 19,001 – 29,000 บาท

5.1.2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ในการให้บริการ 4 ด้าน

ความพึงพอใจขอผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

5.1.3. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามงาน 4 งาน

5.1.3.1 งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

5.1.3.2 งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

5.1.3.3 งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

5.1.3.4 งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านช่องทางการให้บริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ

5.1.4. ผลการวิเคราะห์ทดสอบสมมติฐานการวิจัย

5.1.4.1 ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4.2 ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4.3 ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยรวม แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4.4 ผู้รับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.4.5 ผู้รับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยรวม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.1.5 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล นครนนทบุรีในปีงบประมาณ 2563 ปัจจัยส่วนบุคคล

พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ช่วงอายุ 40-49 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และอาชีพธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย และจากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลแตกต่างกัน สอดคล้องกับแนวคิดเรื่อง ประชากรศาสตร์ ของวินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี กล่าวถึงด้านการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลต่อโครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชน ที่ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงที่แตกต่างกันในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบางบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย

5.2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในปีงบประมาณ 2563 ด้านบริการ 4 ด้าน

พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด พบว่า ช่องทางการให้บริการ มีร้อยละระดับพอใจมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ และคณะ (2559) ได้ทำการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ พบว่าในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีร้อยละระดับพอใจมากที่สุด

5.2.3 อภิปรายผลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในปีงบประมาณ 2563 ในงาน 4 งาน

พบว่า ความพึงพอใจการให้บริการของงานบริการจัดสถานที่ในเทศบาลนครนนทบุรี ตามความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แยกออกเป็น 4 งาน ดังนี้

5.2.3.1 งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ในภาพรวม อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ควบคุมและกำจัดวัชพืชบกและน้ำ รองลงมา ทำความสะอาดเกาะกลางถนนวงเวียนและรางระบายน้ำ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ปรับปรุงพฤติกรรมการทิ้งขยะของคนในชุมชน

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด การจ้างงานบุคลากรในชุมชนเป็นการส่งเสริมให้คนในชุมชนมีรายได้ รองลงมา สร้างความต่อเนื่องในด้านการรักษาความสะอาดและขยายผลการให้บริการ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด การให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจการสาธารณะของเทศบาล

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด จำนวนผู้รับจ้างในชุมชนมีความเหมาะสม รองลงมา การปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด การแต่งกายมีความเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เครื่องมืออุปกรณ์มีความเหมาะสม รองลงมา ภาชนะรองรับมูลฝอยสะอาด ไม่ชำรุด ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด พื้นที่ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม

5.2.3.2 งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ รวดเร็ว รองลงมา มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลา/ช่วงเวลาเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ให้ข้อมูลเบื้องต้น มีคู่มือบริการประชาชน เว็บไซต์เทศบาล เฟสบุ๊ค สำนักทะเบียนฯ

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีช่องทางการ

บริการที่สะดวก รวดเร็ว รองลงมา มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th ป้ายดิจิตอล เฟสบุ๊ค ไลน์แอปพลิเคชั่น นนท์NOW จองคิวทำบัตร และวารสารเทศบาลนครนนท์ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีมีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่อย่างถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมา เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี และวางตัวเหมาะสม ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีป้ายเรียกลำดับคิวด้านอิเลคทรอนิกส์ รองลงมา มีสื่อวัสดุพร้อมในการให้บริการประชาชน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก

5.2.3.3 งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง) เทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์เขียนคำร้องผ่านโทรศัพท์ เฟสบุ๊ค ไลน์ ทวิตเตอร์เบื้องต้น รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ ตามขั้นตอนปฏิบัติงาน ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลา/ช่วงเวลาเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่นโทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th การมาติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่สำนักงาน ศูนย์ดำรงธรรม รองลงมา มีช่องทางการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็น ตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี รองลงมา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้บริการ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ มีวัสดุ/อุปกรณ์พร้อมและเพียงพอให้ในการให้บริการ รองลงมา สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก

5.2.3.4 งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน) โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเว็บไซต์ เฟสบุ๊ค ไลน์ ทวิตเตอร์ ให้ข้อมูลเบื้องต้น รองลงมา มีขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ รวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีการให้บริการที่ตรงต่อเวลา/ช่วงเวลาเหมาะสม

ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th ป้ายดิจิตอล เฟสบุ๊ค ไลน์ ฟรี wifi ตู้บริการเอนกประสงค์ และวารสารเทศบาลนครนนท์ รองลงมา มีช่องทางการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด มีช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน และแสดงความคิดเห็นตอบสนองความต้องการของผู้ร้องเรียน

ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเอาใจใส่อย่างถูกต้องและรวดเร็ว รองลงมา เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาได้เป็นอย่างดี ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพ อัธยาศัยดี และวางตัวเหมาะสม

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อจำแนกระดับความพึงพอใจออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด สถานที่ตั้งในการให้บริการมีความเหมาะสม เดินทางสะดวก รองลงมา มีสื่อวัสดุพร้อมในการให้บริการประชาชน

5.3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการกับปัจจัยส่วนบุคคล

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลที่แตกต่างกัน ส่วนเพศ อายุ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ของเทศบาลที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าการบริการของเทศบาลมีความยุติธรรมกับประชาชนทุกประเภท และเทศบาลยินดีบริการด้วยความเท่าเทียมกัน

5.4 ผลการวิเคราะห์ระดับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก

การวิเคราะห์หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวกที่แตกต่างกัน พบว่า ความต้องการไม่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังของผู้รับบริการในการบริการศูนย์ราชการสะดวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ทำให้คณะผู้วิจัยได้ข้อมูลที่จะได้นำเสนอให้ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องได้ทราบและนำไปใช้ประโยชน์ในการกำหนดนโยบายวางยุทธศาสตร์หรือแนวทางเชิงปฏิบัติในการให้บริการในส่วนที่ดีอยู่แล้วให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

5.5.1.1 ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. งานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะ (สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

มีโครงการงานจ้างเหมาทำความสะอาดในที่สาธารณะอย่างต่อเนื่องทุกปี ทำให้คนในชุมชนจะได้มีรายได้ และเกิดการสร้างความรักความสามัคคีในชุมชน อยากให้เพิ่มรอบการเก็บขยะในพื้นที่หมู่บ้าน ชุมชน และเพิ่มถังขยะในพื้นที่สาธารณะ เนื่องจากทุกวันนี้ขยะค่อนข้างมาก และอยากให้มีการทำลูกระนาดเพิ่มเพื่อชะลอความเร็วในพื้นที่ชุมชน ลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ

2. งานทะเบียนราษฎรการให้บริการนอกเวลาราชการและวันหยุดราชการ (กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)

ให้บริการประชาชนได้รวดเร็ว ไม่เสียเวลาการทำงานของผู้รับบริการ ลดเวลาการดำเนินการได้มากกว่าที่คาดการณ์ไว้ อีกทั้งยังให้คำแนะนำครบถ้วน ถือว่าหน่วยงานนี้เป็นต้นแบบของการบริการที่ดีในเรื่องงานทะเบียน แต่อยากให้แจ้งรายละเอียดในเว็บไซต์ให้ครบถ้วน เนื่องจากไปดำเนินการตามรายละเอียดของเว็บไซต์แล้วเอกสารไม่ครบ ทำให้เสียเวลาในการเตรียมเอกสาร มีการป้องกันโรคอุบัติใหม่ และการเว้นระยะห่างในการ

ดำเนินการ และมีช่องทางพิเศษสำหรับภิกษุ ผู้สูงอายุ และอยากให้เพิ่มที่จอดรถเนื่องจากไม่เพียงพอต่อการเข้ารับบริการ

3. งานซ่อมแซมฝาท่อระบายน้ำ (สำนักการช่าง)

ฝาท่ออยู่เกาะกลางถนนและพื้นผิวที่ต่างระดับกับผิวถนน ซึ่งอาจทำให้จักรยานยนต์ล้อปัด และรถยนต์เสียการควบคุมรถ มีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุและได้รับอันตรายรวมถึงทรัพย์สินเสียหายได้ ฝาท่อบางพื้นที่เป็นตะแกรงควรเป็นตาถี่ กรณีสิ่งของตกหล่นทำให้เก็บได้ง่าย อีกทั้งยังมีบางพื้นที่ ที่ปิดฝาท่อไม่สนิทและชำรุดแตกหัก อาจทำให้เกิดอุบัติเหตุได้ และควรมีป้ายเตือนในกรณีอยู่ระหว่างซ่อมแซมฝาท่อ ควรตั้งกรวยหรือเขียนป้ายบอกก่อนหน้าระยะห่างๆ เพื่อลดการจราจรติดขัด บางพื้นที่เมื่อฝนตกขยะจะอุดตันบริเวณฝาท่อ อยากให้เพิ่มที่จอดรถยนต์ เนื่องจากไม่เพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และอยากให้มีการทำลูกระนาดเพิ่มเพื่อชะลอความเร็วในพื้นที่ชุมชนลดความเสี่ยงการเกิดอุบัติเหตุ

4. งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริการประชาชน (กองวิชาการและแผนงาน)

มีการให้ข้อมูลในเว็บไซต์ไม่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน ข้อมูลไม่ละเอียด ใช้งานยาก มีความซับซ้อน และมีปัญหาเรื่องการเข้าระบบ ผู้สูงอายุยังไม่สามารถเข้าถึงระบบสารสนเทศได้ และอยากให้มีการกรอกข้อมูลแบบออนไลน์เพื่อความรวดเร็ว และอยากให้มีการประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วมากขึ้น

5.5.1.2 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครนนทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่สูง ดังนี้ ควรจะมีการรักษาระดับความพึงพอใจในระดับนี้ไว้ ขณะเดียวกันก็ควรพัฒนาปรับปรุงการบริการและพัฒนาบุคลากรในด้านการให้บริการและความรู้ความสามารถให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ

2. ความพึงพอใจของผู้มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลนครนนทบุรี ในด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ประชาชนยังมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มมากขึ้น มีรายละเอียดดังนี้

1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในภาพรวม ความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก มีการระบุ

ขั้นตอนการดำเนินการแสดงให้เห็นเป็นแผนผังที่เข้าใจง่าย ทำให้เกิดความรวดเร็วและเข้าถึงได้ง่ายขึ้น

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ในภาพรวมตามความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เพิ่มมากขึ้น ได้แก่ เว็บไซต์ www.nakornnont.go.th ไลน์ เฟสบุ๊ค ทวิตเตอร์ ป้ายไฟดิจิตอล เป็นต้น ทำให้ได้รับข้อมูลข่าวสารได้สะดวก

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ในภาพรวม ตามความคิดเห็นของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำได้ดี ตอบตรงคำถาม ทำให้ลดเวลาการดำเนินการได้มากกว่าที่คาดการณ์ไว้

4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในภาพรวมตามความคิดเห็นของผู้รับบริการพบว่ามีระดับความพึงพอใจอยู่ในเกณฑ์มากที่สุด เนื่องจาก มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ ทำให้สื่อวัสดุเข้าถึงประชาชนได้อย่างทั่วถึง และสถานที่ตั้งอยู่ในที่ที่เข้าถึงได้ง่าย เดินทางสะดวก

3. ควรจัดทำแผนผัง ป้ายประชาสัมพันธ์ของแต่ละอาคารแสดงถึงที่ตั้งของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อและการดำเนินการ

5.5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยทั้งภายนอกและภายในที่มีต่อปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเทศบาลนนทบุรีเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ควรมีการประเมินขั้นตอนของการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ของแต่ละโครงการอย่างละเอียดในแต่ละชุมชน ว่าโครงการที่ได้ดำเนินการอยู่ในพื้นที่ใด เพื่อสอบถามและเก็บข้อมูลได้ตรงกับกลุ่มประชากรของโครงการดังกล่าว

3. ควรมีการติดตามผลของโครงการที่ได้ดำเนินการแล้วในปีก่อนว่ายังสามารถดำเนินการต่ออยู่หรือมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงอย่างไร

บรรณานุกรม

ธนกฤต รอดเขียว (2553) **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของกองสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดอุทัยธานี.** วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต. สาขาการจัดการภาครัฐแนวใหม่.มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ธนภณ พรมยม (2552) **ความพึงพอใจของญาติผู้ป่วยต่อคุณภาพการบริการทางกายภาพบำบัดของโรงพยาบาลอ่างทอง,** การค้นคว้าอิสระ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

มาลี พูนผลแสนชัย (2557) **ความพึงพอใจในการดำเนินงานสวัสดิการสังคม ด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลผาช้างน้อย อำเภอปง จังหวัดพะเยา**: รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยพะเยา.

ดวงตา สราญรมย์และคณะ. 2558. **การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2558.** ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ดวงตา สราญรมย์และคณะ. 2559. **การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2559.** ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ดวงตา สราญรมย์และคณะ. 2560. **การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2560.** ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

ดวงตา สราญรมย์และคณะ. 2561. **การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2561.** ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

ดวงตา สราญรมย์และคณะ. 2562. **การวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562.** ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.

บุญเรือง ไถวเลิศ(2553).**การประเมินโครงการสร้างเสริมศักยภาพชุมชนด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของจังหวัดกำแพงเพชร.**วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.กำแพงเพชร

ปภาวดี ดุลยจินดา. (2540). **เอกสารการสอนชุดวิชา พฤติกรรมมนุษย์ในองค์กร หน่วยที่8-15.** มหาวิทยาลัยสโขทัยธรรมาธิราช.

ปิยะ กล้ำประเสริฐ (2559) ศึกษาเรื่อง **การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดประทุมธานี**: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พงษ์เผ่า เกษทอง (2550). **การกำหนดจุดที่ปลอดภัยในการหนีภัยและเส้นทางหนีภัย.** กรุงเทพฯ: สำนักเลขาธิการป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

ภารดี อนันต์นาวี (2556) ได้วิจัยเรื่อง **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ากุ่ม จังหวัดตราด** วารสารวิชาการ สถาบันการพลศึกษา ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2557

ภูมิพงศ์ ไพศาลสิริเลิศ (2557) **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การ บริหารส่วนตำบลมาบไผ่ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี**: มหาวิทยาลัยบูรพา

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) **ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ สาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี** คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.

ศิริโสภาคย์ บูรพาเดชะ. (2528). ... (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบล จังหวัด. เชียงใหม่.

สุนารี แสนพยุห์ (2557)**ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอ โพนทอง จังหวัดร้อยเอ็ด**. สารนิพนธ์ของหลักสูตรรัฐประศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์การปกครอง บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหามกุราชวิทยาลัย.

สุธรรม ขนาบศักดิ์ (2561) **ศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2561:** มหาวิทยาลัยทักษิณ.