



การวิจัย

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน

ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

เทศบาลนครนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ร่วมกับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี

พ.ศ. 2564

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	(1)
สารบัญ	ก
สารบัญตาราง	จ
สารบัญภาพ	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย	1
1.2 คำถามการวิจัย	2
1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย	2
1.4 ขอบเขตในการวิจัย	2
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	5
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ	5
2.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนนทบุรี	28
2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	50
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	58
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	63
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	64
3.1 ระเบียบวิธีวิจัย	64
3.2 หน่วยวิจัย/พื้นที่เป้าหมาย	64
3.3 วิธีดำเนินการวิจัย	64
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	70
4.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม ครั้งที่ 1	71

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสถานะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อม ครั้งที่ 1	73
4.3 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน ครั้งที่ 1	74
4.4 ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการ ปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมี ประสิทธิภาพ ครั้งที่ 1	76
4.5 ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานใน ภาพรวม ครั้งที่ 1	77
4.6 ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ครั้งที่ 1	78
4.7 ผลการสัมภาษณ์ถึงโครงสร้างเพื่อการวิจัย (Semi- structured or guided interviews) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี	78
4.8 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม ครั้งที่ 2	84
4.9 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์พัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ใน สิ่งแวดล้อมที่ดี ครั้งที่ 2	87

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
4.10 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน ครั้งที่ 2	88
4.11 ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรใน การปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่าง มีประสิทธิภาพ ครั้งที่ 2	89
4.12 ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานใน ภาพรวม ครั้งที่ 2	90
4.13 ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ	91
4.14 ผลการการวิจัยเชิงคุณภาพ	92
บทที่ 5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	99
5.1 สรุปผลการวิจัย	100
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	104
5.3 ข้อเสนอแนะ	105
บรรณานุกรม	107
ภาคผนวก ก	110
แบบสอบถามความพึงพอใจ	111

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างเพื่อการวิจัย	117
แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง	121
หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ	125
รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย	126
ภาคผนวก ข	127
ภาพกิจกรรม	128
รางวัลเทศบาลนครนนทบุรีได้รับระดับชาติ	129

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรของเทศบาลนครนนทบุรี	32
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี	65
3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวัตถุประสงค์การวิจัย วิธีวิจัย เครื่องมือ กระบวนการประชากร/กลุ่มตัวอย่างและผลลัพธ์การดำเนินการ	68
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	71
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ	71
4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณวุฒิการศึกษาสูงสุด	72
4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอาชีพ	72
4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่อยู่อาศัย	73
4.6 ประเด็นที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	73
4.7 ประเด็นที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน	75
4.8 ประเด็นที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	76
4.9 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม	77
4.10 สรุปช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรี (ครั้งที่ 1)	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.11 สรุปช่องทางที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ (ครั้งที่ 1)	81
4.12 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลสวนใหญ่ (ครั้งที่ 1)	82
4.13 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลตลาดขวัญ (ครั้งที่ 1)	83
4.14 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลบางกระสอ (ครั้งที่ 1)	83
4.15 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลท่าทราย (ครั้งที่ 1)	83
4.16 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลบางเขน (ครั้งที่ 1)	84
4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม	84
4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ	85
4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณวุฒิการศึกษาสูงสุด	85
4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอาชีพ	86
4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่อยู่อาศัย	86
4.22 ประเด็นที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	87
4.23 ประเด็นที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน	88
4.24 ประเด็นที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	89
4.25 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม	90
4.26 สรุปช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรี (ครั้งที่ 2)	93

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.27	สรุปช่องทางที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ (ครั้งที่ 2)	95
4.28	สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลสวนใหญ่ (ครั้งที่ 2)	96
4.29	สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลตลาดขวัญ (ครั้งที่ 2)	96
4.30	สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลบางกระสอ (ครั้งที่ 2)	97
4.31	สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลท่าทราย (ครั้งที่ 2)	97
4.32	สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลบางเขน (ครั้งที่ 2)	98

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1	18
2.2	20
2.3	27
2.4	29
2.5	30
2.6	30
2.7	31
2.8	41
2.9	42
2.10	43
2.11	44
2.12	45
2.13	46
2.14	47
2.15	48
2.16	49

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและที่มาของงานวิจัย

ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเองนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่างๆ จึงได้มียุทธศาสตร์ซึ่งเป็นเครื่องมือในการวางแผน ดำเนินงานตามเป้าหมาย และควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามที่กำหนดลดความซ้ำซ้อนในการทำงาน และมีความชัดเจนในการบริหารงาน

เทศบาลนครนนทบุรี ได้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2479 โดยครอบคลุมตำบลสวนใหญ่ทั้งตำบล มีพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร (ตามพระราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 53 หน้า 1196) และด้วยความเจริญจากสภาพพื้นที่อันเป็นเมืองปริมณฑล พื้นที่ติดต่อกรุงเทพมหานคร ความเหมาะสมทางด้านผังเมือง เขตเทศบาลพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร มีอาคารบ้านเรือนหนาแน่นเต็มพื้นที่แล้ว ความต้องการในการให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการมีมากขึ้น และความเหมาะสมด้านการเมืองการปกครอง ด้านเศรษฐกิจ การขยายตัวของชุมชนเป็นไปอย่างรวดเร็ว เทศบาลจึงได้รายงานกระทรวงมหาดไทยขอขยายเขตเทศบาลจากเดิมออกไปอีก 4 ตำบล คือ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ และตำบลท่าทราย ต่อมาเมื่อวันที่ 24 กันยายน 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะเทศบาลเมืองนนทบุรี ขึ้นเป็นเทศบาลนครนนทบุรี มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน 2538 ถึงปัจจุบันเขตพื้นที่ได้เพิ่มขึ้นเป็น 38.9 ตารางกิโลเมตร และมีตำบลสวนใหญ่เพิ่มขึ้นอีก 1 ตำบล โดยมีพันธกิจ (Mission) ในการสร้างเสริมระบบการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาล ให้เป็นวัฒนธรรมองค์กร มีการพัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึง พัฒนาสภาพแวดล้อมชุมชนเมืองให้มีความน่าอยู่และยั่งยืน สนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ที่เป็นการสร้างรายได้ให้แก่ประชาชน ส่งเสริมพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน ไม่ว่าจะเป็นด้านการศึกษา กีฬานันทนาการ สาธารณสุข สวัสดิการต่าง ๆ การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น รวมถึงการเน้นสร้างเสริมศักยภาพบุคลากร ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่เหมาะสม

ยุทธศาสตร์ (Strategy) ของเทศบาลนครนนทบุรี ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ ได้เน้นการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี มีการพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน และเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ การวางยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นกระบวนการกำหนดทิศทางในอนาคตขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดสภาพการณ์ที่ต้องการและแนวทางในการบรรลุพื้นฐาน ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับศักยภาพของท้องถิ่น และปัญหา/ความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ด้วยการวางยุทธศาสตร์การพัฒนามีความสำคัญต่อองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นเป็นอย่างดี เนื่องจากเป็นแนวทางมุ่งไปสู่สภาพการณ์ที่ต้องการเกิดขึ้นในอนาคต เป็นกรอบในการกำหนดทิศทางการพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้สามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ดังกล่าวมาข้างต้น เทศบาลนครนนทบุรี ถือว่าเป็นหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่ง ที่ปฏิบัติตามเกณฑ์การพัฒนาท้องถิ่นดังกล่าว และต้องการข้อมูลเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน เพื่อช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ดังนั้นจึงต้องมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้หน่วยงานสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

1.2 คำถามการวิจัย

1.2.1 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 เป็นอย่างไร

1.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี เป็นอย่างไร

1.2.3 ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี มีหรือไม่ อย่างไร

1.2.4 ประชาชนมีปัญหาเร่งด่วนและมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.3.1 เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ต.ค. 63 – 30 ก.ย. 64) โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

1.3.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

1.3.3 เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี

1.3.4 เพื่อทราบปัญหาเร่งด่วนของแต่ละชุมชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อเทศบาลนครนนทบุรี

1.4 ขอบเขตในการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครอบคลุมและเที่ยงตรงมากที่สุด หน่วยวิจัย/พื้นที่เป้าหมาย ได้แก่ ประชากรที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ครอบคลุม ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ ตำบลท่าทราย และตำบลสวนใหญ่ เท่านั้น จำนวน 2,500 คน (ตามกลุ่มเป้าหมายของโครงการของเทศบาลนครนนทบุรี) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาล

โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ตามตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan ที่จำนวน 2,000 ตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% แต่ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เก็บตัวอย่าง 2,500 คน เพื่อการวิจัยที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นไปตามกลุ่มเป้าหมายของโครงการ

1.4.2 ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความพึงพอใจและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (1 ต.ค. 63 – 30 ก.ย. 64) โดยมีระยะเวลาการดำเนินการศึกษาสำรวจวิจัย ตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2563 ถึง เดือน สิงหาคม 2564 รวมระยะเวลา 8 เดือน โดยใช้แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ กึ่งมีโครงสร้างเพื่อการวิจัยด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) กับผู้นำชุมชน แต่ละชุมชน โดยแบ่งการเก็บข้อมูลออกเป็น 2 ครั้ง เพื่อจะได้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานของเทศบาลนครนนทบุรีในแต่ละรอบจำนวนครั้งละ 1,250 ชุด แบ่งเป็นครั้งที่ 1 (ธ.ค. 63 – มี.ค. 64) และครั้งที่ 2 (เม.ย. 64 – ส.ค. 64)

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.5.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลที่ดำเนินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

1.5.2 อายุ หมายถึง อายุปัจจุบันของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม

1.5.3 อาชีพ หมายถึง อาชีพหลักของประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลนครนนทบุรี แบ่งออกเป็น 7 อาชีพ ได้แก่ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เอกชนค้าขาย/รับจ้าง/นักเรียน-นักศึกษา เกษตรกรและอื่น ๆ

1.5.4 การศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของผู้ที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 6 ระดับ ได้แก่ ประถมศึกษา มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี และอื่น ๆ

1.5.5 ตำบล/แขวงการปกครอง หมายถึง เขตการปกครองของเทศบาลนครนนทบุรี ที่มีประชาชนอาศัยอยู่ซึ่งประกอบด้วย 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลท่าทราย ตำบลบางกระสอ และตำบลบางเขน

1.5.6 เทศบาล หมายถึง เทศบาลนครนนทบุรีเท่านั้น

1.5.7 ยุทธศาสตร์ หมายถึง การกำหนดแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นซึ่งแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายในการพัฒนาในอนาคต โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการบริหารราชการแผ่นดิน ยุทธศาสตร์การพัฒนาจังหวัด อำเภอ และแผนชุมชน

1.5.8 ยุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี หมายถึง

1.5.8.1 ส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพคนในชุมชน เพื่อไปสู่สังคมแห่งภูมิปัญญาและการเรียนรู้

1.5.8.2 พัฒนาสภาพแวดล้อมทางสังคมให้เป็นเมืองและชุมชนน่าอยู่ มีความปลอดภัย

1.5.8.3 ส่งเสริมสร้างความเข้มแข็งชุมชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี มีรายได้เพียงพอแก่การครองชีพของประชาชน

1.5.8.4 ส่งเสริมให้มีเครือข่ายเฝ้าระวังมลพิษ และการรักษาความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

1.5.9 ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน หมายถึง

1.5.9.1 ส่งเสริมความเข้มแข็งของเมืองและชุมชนท้องถิ่น และประชาสังคม

1.5.9.2 พัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการให้มีมาตรฐานปลอดภัยและทั่วถึงทุกชุมชน

1.5.9.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้มีมาตรฐาน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้ประชาชนทุกคนได้เข้าถึง

1.5.9.4 ส่งเสริมและพัฒนาสังคม ประเพณี และวัฒนธรรม มีศูนย์การเรียนรู้ของท้องถิ่น

1.5.10 ยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ หมายถึง

1.5.10.1 พัฒนาศักยภาพคนเทศบาลให้มีความรู้ ความสามารถรองรับและตอบสนองความต้องการประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.10.2 พัฒนาระบบราชการให้มีความทันสมัย เกิดประสิทธิภาพ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

1.6 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ได้ทราบถึงความพึงพอใจและระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครนทบุรี ที่มีต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี

1.6.2 ผลการวิจัยสามารถนำไปปรับปรุงและพัฒนาให้ตรงตามความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลนครนทบุรีได้

1.6.3 เพื่อประโยชน์ในการวางยุทธศาสตร์การพัฒนาและการจัดทำโครงการ/กิจกรรมในงบประมาณต่อไป

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยนำเสนอตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น

- 2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ
- 2.1.2 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.1.4 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ
- 2.1.6 รูปแบบการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย

2.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี และสภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนนทบุรี

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

- 2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ
- 2.3.2 ลักษณะความพึงพอใจ
- 2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.3.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 2.3.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

2.1.1 แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

แนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีการกระจายอำนาจ (Dispersing Power) มาจากแนวคิดเกี่ยวกับลักษณะทางสังคมที่เป็นพหุสังคม (Plural Society) ซึ่งเป็นลักษณะของสังคมตามความเชื่อของหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย กล่าวคือ สังคมที่จะมีลักษณะเช่นนี้ได้ อำนาจจะต้องกระจายตัวไปทั่วสังคมอย่างกว้างขวาง ไม่กระจุกอยู่ที่ใดที่หนึ่งหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจะช่วยส่งเสริมให้เกิดสังคมลักษณะนี้ขึ้นได้ (บุญอริ ยีหมะ, 2550)

การกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การโอนกิจการบริการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชนซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงาน รับผิดชอบจัดทำอย่างเป็นอิสระจากองค์กรปกครองส่วนกลาง ดังนั้น เห็นว่าการกระจาย

อำนาจมี 2 รูปแบบ คือการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือ การกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร และรูปแบบที่สอง คือ การกระจายอำนาจตาม บริการหรือการกระจายอำนาจทางเทคนิค หมายถึง การโอนกิจการบริการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำแยกต่างหาก และอย่างเป็นอิสระ ประกอบกับพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 30 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ดำเนินการ ดังนี้ ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจ กิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการอยู่ในวันที่ พระราชบัญญัตินี้ใช้บังคับแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในเวลากำหนด ได้แก่ ภารกิจที่เป็นการ ดำเนินการค้าซื้อระหว่างรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ให้ดำเนินการให้เสร็จภายในสี่ปี และภารกิจที่เป็นการดำเนินงานตามนโยบายของรัฐบาล ให้ดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในสี่ปี (โกวิท พวงงาม, 2553) สำหรับแนวคิดและทัศนะต่อการกระจายอำนาจการปกครองในบทความ เรื่อง การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น (ธนศวร์ เจริญเมือง, 2540) กล่าวไว้ว่า การเปิดโอกาส ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นได้ดูแลและจัดการแก้ไขปัญหาในชุมชนของตนเอง ในเชิงปรัชญา ก็เป็นสิ่งที่สอดคล้องกับหลักการของแนวคิดที่เรียกว่า บริบทของสังคม (Social context) ที่มองเห็น ความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมรอบตัว คนที่อยู่ห่างไกลจากท้องถิ่นหนึ่งย่อมไม่สามารถเข้าใจ ท้องถิ่นอื่นได้ดีเท่ากับคนในท้องถิ่นเองนั้น ๆ ดังนั้นการผลักดันให้คนในท้องถิ่นของตนเองสนใจ รับรู้ ปัญหาของตน รู้สึกรับผิดชอบ ห่วงใย และวางแผนท้องถิ่นของตน ย่อมเป็นเงื่อนไขสำคัญยิ่งที่จะทำให้ ท้องถิ่นนั้นมีคนดูแลรักษาตลอดไป

การกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หมายถึง ระบบการบริหารประเทศ ที่เปิดโอกาสให้ท้องถิ่นต่าง ๆ มีอำนาจในการจัดการดูแลกิจการหลายๆ ด้านของตนเอง โดยไม่ปล่อยให้ รัฐบาลกลางรวมศูนย์อำนาจในการจัดการกิจการแทบทุกอย่างของท้องถิ่น กิจการที่ท้องถิ่นมีสิทธิ จัดการดูแล ได้แก่ ระบบสาธารณสุข ปลอดภัย การศึกษาและศิลปวัฒนธรรม การดูแลชีวิตและทรัพย์สิน และการดูแลรักษาสิ่งแวดล้อม ส่วนกิจการใหญ่ ๆ ที่รัฐบาลกลางควรควบคุมไว้อย่างเด็ดขาด มี 2 อย่าง คือ การทหารและการต่างประเทศ

ขอบเขตของการดูแลในท้องถิ่นแต่ละประเทศต่างกันในรายละเอียดตามลักษณะเฉพาะ ของแต่ละประเทศ แต่ส่วนที่เหมือนกันและมีความสำคัญอย่างยิ่งก็คือ รัฐบาลกลางไม่ได้รวมศูนย์ อำนาจการดูแลจัดการทุกอย่างไว้ที่ตัวเอง แต่ปล่อยให้องค์กรส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจในการ กำหนดลักษณะต่าง ๆ ในท้องถิ่นของตน ในแง่ของการจัดการบริหารประเทศดังกล่าว นับว่าเป็นสิ่งที่ มีเหตุผล ทั้งนี้เพราะประเทศหนึ่ง ๆ มีชุมชนมากมายรวมกัน มีอาณาบริเวณกว้างใหญ่ มีประชากร จำนวนมาก และแต่ละชุมชนก็มีปัญหาต่าง ๆ มากมายแตกต่างกัน ยากนักที่คนในท้องถิ่นอื่น จะเข้าใจอย่างลึกซึ้ง และสามารถจัดการดูแลแก้ไขปัญหาเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การกระจายอำนาจตามหลักรัฐศาสตร์ หมายถึง การที่รัฐบาลกลางหรือรัฐบาลแห่งชาติ กระจายอำนาจการบริหารให้แก่อนุกรรมการบริหารท้องถิ่น ให้มีอำนาจดำเนินกิจการภายในอาณาเขต ของตนโดยปราศจากการแทรกแซง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ มีอำนาจอิสระที่จะดำเนินกิจการ ดังนั้น

การกระจายอำนาจจึงเป็นเรื่องของรัฐบาลที่มอบความรับผิดชอบบางส่วนให้แก่หน่วยการบริหารส่วนท้องถิ่น (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ, 2541)

หลักการกระจายอำนาจปกครอง (Decentralization) กล่าวว่ คือ การโอนกิจการสาธารณะบางเรื่องจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้ชุมชน ซึ่งตั้งอยู่ในท้องถิ่นต่าง ๆ ของประเทศ หรือหน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดทำอย่างอิสระ จากองค์การส่วนกลาง การกระจายอำนาจมี 2 รูปแบบ คือ

1. การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น หรือการกระจายอำนาจตามอาณาเขต หมายถึง การมอบอำนาจให้ท้องถิ่นจัดทำกิจการหรือบริการสาธารณะบางเรื่องภายในเขตของแต่ละท้องถิ่น และท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองพอสมควร

2. การกระจายอำนาจตามบริการ หมายถึง การโอนกิจการสาธารณะบางกิจการจากรัฐหรือองค์การปกครองส่วนกลางไปให้หน่วยงานบางหน่วยงานรับผิดชอบจัดแยกต่างหากและเป็นอิสระ

2.1.1.1 ความสำคัญของการกระจายอำนาจ

- 1) หลักความอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริหารจัดการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการ การบริหารงานในบุคคลและการเงินการคลังของตนเอง โดยยังรักษาความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ การมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและความมั่นคงของชาติเอาไว้ได้ ตลอดจนการส่งเสริมให้ประชากรมีส่วนร่วมในการเมืองการปกครองท้องถิ่นภายใต้ระบบประชาธิปไตย

- 2) หลักการบริหารงานราชการแผ่นดินและการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของตนเองได้มากขึ้น โดยปรับบทบาทและภารกิจของราชการบริหารส่วนกลางและการบริหารส่วนภูมิภาค รับผิดชอบในการกิจมหภาคและภารกิจที่เกินกว่าขีดความสามารถขององค์การปกครองท้องถิ่น จะดำเนินการได้ โดยกำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านนโยบายและด้านกฎหมายเท่าที่จำเป็นในการสนับสนุนส่งเสริมทางวิชาการ

- 3) หลักประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐต้องกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่ดีขึ้นหรือไม่ต่ำกว่าเดิมมีคุณภาพมาตรฐานการบริหารจัดการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความโปร่งใส มีประสิทธิภาพ และความรับผิดชอบต่อผู้ใช้บริการให้มากขึ้นรวมทั้งส่งเสริมให้ประชาชนภาคประชาสังคมและชุมชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจร่วมดำเนินงานตรวจสอบ จากการทบทวนวรรณกรรมและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่าการกระจายอำนาจให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการทำให้ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจมากขึ้นในการคิดวางแผนและการตัดสินใจในการจัดทำบริการสาธารณะในกิจกรรมการบริการสาธารณะสุขที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาชนบทที่จะดำเนินการ โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดการบริหารการต้องดีกว่าเดิมหรือดีกว่าส่วนราชการที่เคยจัดการบริการ

นอกจากนี้ยังต้องพัฒนาระบบการตรวจสอบและการมีส่วนร่วมของประชาชน และภาคประชาสังคม โดยต้องพัฒนาระบบการตรวจสอบและระบบการติดตามประเมินผลงาน

ที่มีประสิทธิภาพมีความโปร่งใสตรวจสอบได้ โดยส่งเสริมให้ภาคประชาชนและภาคประชาสังคมเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตรวจสอบ ประเมินผลและร่วมตัดสินใจด้านนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.1.1.2 วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ

แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2550 มีหลักการอันเป็นกรอบแนวคิดที่สำคัญ 3 ประการคือ

ประการแรก หลักความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบายและการบริการสาธารณะตลอดจนการบริหารภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริงภายใต้ความเป็นรัฐเดี่ยวและควมมีเอกภาพของประเทศ เคยมีสถาบันพระมหากษัตริย์เป็นประมุขแห่งรัฐ

ประการที่สอง หลักความสัมพันธ์ของการบริหารราชการแผ่นดิน กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกำหนดบทบาทอำนาจและหน้าที่ระหว่าง ราชการบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นใหม่ ซึ่งการบริหารส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติการหลักในการดำเนินกิจการของรัฐในขณะที่การบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบภารกิจหลักระดับมหภาคและทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุนและกำกับดูแลการดำเนินงานของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (เท่าที่จำเป็น)

ประการที่สาม หลักประสิทธิภาพของการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ในการกระจายอำนาจต้องคำนึงถึงการเพิ่มขีดความสามารถและประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเป็นหลักประกันว่าประชาชนในท้องถิ่น จะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ดังนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องเร่งพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ตลอดจนการเร่งส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นสนับสนุนและตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างจริงจังและต่อเนื่อง

ดังนั้นการกระจายอำนาจจึงเสมือนเป็นการมอบความรับผิดชอบในการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะต้องรับผิดชอบและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างอิสระมิใช่การมอบภารกิจที่รัฐเคยดำเนินการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเท่านั้น

2.1.2 ความหมายของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหาร การปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อม ความรับผิดชอบ ซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่น ยังต้องอยู่ภายใต้บังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด (Haris G. Montagu, 1984)

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นระบบการบริหารและการจัดการสาธารณะและทรัพยากรต่าง ๆ ของท้องถิ่นหนึ่งในรัฐหนึ่งเป็นท้องถิ่นที่มีขอบเขตชัดเจน ภายในรัฐนั้นมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีโครงสร้างด้านอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมายทั่วไปและหรือกฎหมายพิเศษเป็นตัวกำหนด (ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2550)

การปกครองท้องถิ่นคือการปกครองระดับที่ต่ำกว่ารัฐหรือประเทศและองค์กรส่วนท้องถิ่นที่มีองค์การตัดสินใจและบริหารภายในพื้นที่อันจำกัดของตนอาจเกิดโดยรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายระดับสูงของรัฐบาลกลางหรือกฎหมายลำดับรองและทำหน้าที่ทางการบริหารและการนิติบัญญัติ (เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2555)

การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง การปกครองส่วนหนึ่งของประเทศ ซึ่งมีอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามสมควร อำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่จะต้องไม่มากจนมีผลกระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมิใช่ชุมชนที่มีอำนาจอธิปไตย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในขณะที่สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง ให้ความหมายว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นหมายถึง ระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้ จะเกิดองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่น โดยคนในท้องถิ่นนั้น ๆ องค์กรนี้จะถูกจัดตั้งและควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบาย และควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเองได้ (สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547) ตามความหมายของการปกครองท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2550 ได้กำหนดไว้ในหมวด 18 มาตรา 281 มาตรา 282 และมาตรา 283 (โกวิทย์ พวงงาม, 2552)

1. มาตรา 281 ภายใต้บังคับมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่น ตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ แก้ไขปัญหาในพื้นที่ ท้องถิ่นใดมีลักษณะที่จะปกครองตนเองได้ ย่อมมีสิทธิจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ

2. มาตรา 282 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น และมีหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม และจะกระทบถึงสาระสำคัญแห่งหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไม่ได้

3. มาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย

ส่วนความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้นมีความหมายหรือคำนิยามไว้แตกต่างกัน แต่ส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการสำคัญที่คล้ายคลึงกัน จะต่างกันที่สำนวนและรายละเอียดปลีกย่อยเท่านั้น ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้

การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีประชากรตามที่รัฐกำหนด มีอำนาจการปกครองตนเอง มีการบริหารการคลังของตนเอง และมีสภาท้องถิ่นที่สมาชิกได้รับการเลือกตั้งจากประชาชน (Holloway, 1951) มีสิทธิตามกฎหมาย มีองค์การที่จำเป็นต่อการปกครอง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนในพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใดโดยเฉพาะ และหน่วยการปกครองดังกล่าวนี้จัดตั้งอยู่ในความดูแลของรัฐบาลกลาง อยู่ภายใต้บังคับบัญชาด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระแต่อย่างใด (Robson, 1953 ; Clarke, 1957. Wit, 1967, Montagu, 1984)

2.1.3 ทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่นนับว่ามีบทบาทสำคัญยิ่งต่อการปกครองระบบประชาธิปไตย และมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกับการเมืองการปกครองในระดับชาติ ก่อให้เกิดการพัฒนาประชาธิปไตยระดับชุมชนและระดับประเทศ ในประวัติศาสตร์ของโลกตะวันตกมีแนวคิดที่แตกต่างกัน 3 สำนัก (โกวิท พงงาม, 2552)

สำนักแรก เป็นแนวคิดของฝ่ายคัดค้านการปกครองตนเองของท้องถิ่น โดยเห็นว่าการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นหลักการที่ขัดขวางระบอบประชาธิปไตยที่มีการเลือกตั้งอย่างสิ้นเชิง และไม่อนุญาตให้มีการปกครองส่วนท้องถิ่นเกิดขึ้นได้ ผลที่ตามมาคือทำให้ระบบการบริหารประเทศบนพื้นฐานของแนวคิดดังกล่าวเป็นระบบศูนย์รวมอำนาจไว้ที่ส่วนกลาง ไม่มีการปกครองตนเองในท้องถิ่นต่าง ๆ

สำนักที่สอง เห็นว่าหลักการประชาธิปไตย ได้แก่ การปกครองโดยเสียงข้างมาก (Majority rule) และความเสมอภาค (Equality) ไม่อาจตอบสนองต่อข้อร้องเรียนของการปกครองท้องถิ่นได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นมีลักษณะคับแคบ (Parochial) โดยเห็นแก่ท้องถิ่นตนเป็นหลัก อีกทั้งมีลักษณะหลากหลาย (Diverse) มีแนวโน้มจะเป็นคณาธิปไตย (Potentially oligarchic) และมีลักษณะฉ้อฉลอำนาจ (Corrupt) สำนักนี้มีความเห็นว่า สามารถให้มีการปกครองท้องถิ่นได้แต่ต้องมีการควบคุมจากรัฐบาลกลางอย่างมาก เพราะหัวใจของการบริหารประเทศอยู่ที่ส่วนกลาง ต้องฟังความเห็นของคนส่วนใหญ่ในประเทศ จึงกำหนดให้การปกครองท้องถิ่นทุกระดับมีฐานะโครงสร้างการบริหารและโครงสร้างอำนาจหน้าที่เหมือนกัน ผู้ที่มีทัศนะดังกล่าว กล่าวว่าระบบการเมืองแบบประชาธิปไตยนั้นไม่จำเป็นต้องมีการปกครองท้องถิ่นก็ได้ เพราะการปกครองท้องถิ่นเป็นเพียงกลไกการบริหารด้านเทคนิค และก็ไม่จำเป็นว่าองค์กรปกครองท้องถิ่นจะยอมรับค่านิยมแบบประชาธิปไตย เนื่องจากองค์กรเหล่านั้นอาจแตกแยกกัน ไม่นิยมความเสมอภาค และขัดแย้งกับเจตนารมณ์ของส่วนรวม นอกจากนี้ยังกล่าวว่า บางท้องถิ่นอาจคิดถึงการแบ่งแยกดินแดนออกไปเป็นรัฐอิสระอีกด้วย ทัศนะเช่นนี้มีผลต่อระบบการบริหารจัดการปกครองท้องถิ่นของฝรั่งเศส ก่อนที่จะมีการปฏิรูปการปกครองท้องถิ่นครั้งใหญ่ในปี ค.ศ.1982 ขณะที่นักคิดชาวเบลเยียม (Moulin, 1954) มีความเห็นว่าการมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของประชาชนนั้น ในทางปฏิบัติ

ถือว่าต้องมีข้อจำกัดมาก ดังคำกล่าวที่ว่า “การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นเพียงแหล่งฝึกอบรมเพื่อปกป้องผลประโยชน์ส่วนตัวและส่วนท้องถิ่นที่คับแคบและมองข้ามผลประโยชน์ที่สูงกว่า ในระดับชาติ” ในขณะที่การบริหารระดับชาติมีขนาดใหญ่ แตกต่างจากระดับท้องถิ่นมากตลอดจนประสบการณ์และความรู้ในการจัดการท้องถิ่นนั้นไม่อาจนำไปใช้กับกิจการระดับชาติได้ นอกจากนั้น ผลประโยชน์ระดับท้องถิ่นและความเป็นไปได้ที่อาจจะเกิดการหาผลประโยชน์เพื่อตัวเอง ก็ไม่เหมาะสมกับระบอบประชาธิปไตยสมัยใหม่ ความคิดดังกล่าวได้ก่ออิทธิพลต่อการจัดการปกครองท้องถิ่นในประเทศเบลเยียมเช่นกัน

สำนักที่สาม มีความเห็นว่า การปกครองท้องถิ่นมีความจำเป็นในระบอบประชาธิปไตยเพราะช่วยให้คนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้เสนอปัญหาและหาทางแก้ไข ซึ่งงานเช่นนี้ไม่อาจให้รัฐบาลกลางทำได้ การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการศึกษาทางการเมือง และเป็นแหล่งสร้างความสามัคคีในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นเป็นการศึกษาทางการเมือง และเป็นแหล่งสร้างความสามัคคีในท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่นจึงเป็นปัจจัยอันดับต้น ๆ ของประชาธิปไตย (Mill, 2001) ในทัศนะของแพนเทอร์-บริก กล่าวว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นเงื่อนไขที่จำเป็นสำหรับประชาธิปไตยระดับชาติ เพราะเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ออกความเห็น และให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการชุมชนของตนเอง

จากการศึกษาของวิกวอร์ (Wickwar, 1958) พบว่า การปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นก่อนรัฐชาติ เพราะการปกครองท้องถิ่นนั้นเป็นลูกหลานของชุมชนโบราณ และมันสะท้อนประวัติศาสตร์ธรรมชาติของมนุษย์ยิ่งกว่าส่วนใด ๆ ของอารยธรรมสมัยใหม่ การปกครองท้องถิ่นจึงมิใช่เขตการปกครองที่รัฐแบ่งออกเป็นส่วน ๆ เพียงเพื่อความสะดวกในการบริหารหรือการจัดการด้านการศึกษา แต่เป็นส่วนของรัฐบาลของชาติที่ท้องถิ่นไม่เคยยอมยกให้แก่รัฐ แต่ชุมชนซึ่งเป็นผู้ให้กำเนิดการปกครองท้องถิ่นได้รักษาไว้ตลอดมา การปกครองท้องถิ่นยังสร้างค่านิยมแบบประชาธิปไตย ที่สำคัญ 2 อย่าง คือ ความชอบธรรมของเหตุผลของแต่ละคน และความจำเป็นที่จะต้องคัดเลือกเหตุผลเหล่านั้นว่าสิ่งใดมีความเหมาะสมที่สุด ความเห็นเหล่านี้เป็นพื้นฐานสำคัญของระบบการปกครองท้องถิ่นในอังกฤษ ซึ่งได้ทำให้เกิดประเพณีการปกครองท้องถิ่นแบบประชาธิปไตยที่มั่นคงในประเทศดังกล่าว ซึ่งจะเห็นได้ว่ามีความแตกต่างอย่างสำคัญในทวีปยุโรปเกี่ยวกับฐานะและบทบาทของการปกครองท้องถิ่นและความสัมพันธ์กับรัฐบาลกลาง และความแตกต่างทางความคิด ก็ได้ส่งผลให้รูปแบบการปกครองท้องถิ่นในแต่ละประเทศไม่เหมือนกัน ทัศนะที่ต่างกัน ไม่เพียงแต่ปรากฏในยุโรปในช่วงศตวรรษแรกของการสถาปนาประเทศสหรัฐอเมริกา ความเห็นที่ขัดแย้งกันเกี่ยวกับเรื่องนี้ ก็ได้กลายเป็นประเด็นสำคัญในดินแดนโลกใหม่เช่นกัน คนอเมริกันกลุ่มหนึ่งไม่เพียงแต่ได้ต่อสู้เพื่อเอกราชจากอังกฤษ หากยังได้รณรงค์เพื่อสิทธิในการปกครองตนเองในระดับท้องถิ่นอีกด้วย หลังจากที่ได้ออมรับระบบการเมืองการปกครองระดับชาติได้แล้ว อย่างไรก็ตาม มีความคิดเห็นแตกออกเป็น 2 ฝ่าย คือฝ่ายนิยมรัฐบาลกลางหรือฝ่ายนิยมระบบรวมศูนย์ (Federalists หรือ Centralists) และฝ่ายนิยมให้อำนาจอยู่ที่ประชาชนหรือเรียกร้องให้มีการกระจายอำนาจ (Decentralists) แต่ในความเป็นจริง ตั้งแต่แรกก่อตั้งสหรัฐอเมริกา ระบบสหพันธรัฐ (Federal System) ก็มีเจตนารมณ์ตั้งแต่แรกเริ่มอยู่แล้วว่าให้มีรัฐบาลกลาง รัฐบาลมลรัฐและรัฐบาลท้องถิ่น ซึ่งก็คือยอมรับระบบการปกครองแบบกระจาย

อำนาจโดยพื้นฐาน ปัญหาขึ้นอยู่กับว่าจะจัดแบ่งอำนาจระหว่างรัฐบาลกลาง รัฐบาลระดับรัฐ และท้องถิ่นอย่างไรให้ลงตัวเท่านั้นเอง ด้วยเหตุนี้ ช่วง 1 ศตวรรษแรกของการสถาปนาประเทศนี้จึงเต็มไปด้วยการค้นหาและขัดแย้งกัน เพื่อจัดระบบการแบ่งสรรอำนาจดังกล่าว

2.1.4 ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลกลางลงไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่าง ๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง โดยผ่านองค์กรปกครองท้องถิ่นประเภทต่าง ๆ ตามภารกิจหน้าที่ที่ระบุให้ดำเนินการอย่างชัดเจน มีผู้บริหารที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ หรือได้รับความรับผิดชอบจากสภาท้องถิ่น เพื่อทำหน้าที่แทนรัฐบาลกลาง และมอบอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเองภายใต้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของคนในท้องถิ่นทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ตลอดจนความต้องการทางด้านโครงสร้างพื้นฐานและการเพิ่มสวัสดิการให้แก่คนท้องถิ่น หควณ ชูเพ็ญ (2556:4) ได้กล่าวถึงเหตุผลและข้อสนับสนุนการกระจายอำนาจและความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นไว้ 2 ด้าน ดังนี้

2.1.4.1 ความสำคัญทางด้านเศรษฐกิจ

1. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดสรรบริการสาธารณะบางอย่างและช่วยตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี เพราะองค์การท้องถิ่นยินยอมทราบความต้องการของประชาชนได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง อีกทั้งยังมีการตรวจสอบจากประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างใกล้ชิดกว่าการตรวจสอบจากรัฐบาล

2. ช่วยให้ประชาชนมีจิตสำนึกในการเสียภาษีโดยสมัครใจมากขึ้น เพราะการกระจายอำนาจเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการบริหารทรัพยากรท้องถิ่น ทำให้ประชาชนรู้สึกเป็นเจ้าของและรับรู้ว่ามีภาษีของตนที่เสียไปถูกนำไปใช้ทำอะไรบ้าง และส่งผลประโยชน์กลับมายังตนอย่างไร

3. ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษี นอกจากนี้ยังทำให้ธุรกิจและประชาชนในท้องถิ่นเข้าสู่ระบบภาษีมากขึ้น เพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะจัดเก็บภาษีได้ดีกว่ารัฐบาลกลาง เพราะมีข้อมูลและความใกล้ชิดกับธุรกิจและประชาชนในท้องถิ่นมากกว่า

2.1.4.2 ความสำคัญทางด้านการเมือง

1. เป็นรากฐานในระบอบประชาธิปไตย เพราะเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองและการคลัง บริหารทรัพยากรของท้องถิ่น เช่นการเลือกผู้แทนเข้าไปบริการและปกครองท้องถิ่น ผู้บริการสามารถรับฟังความคิดเห็นจากประชาชนได้ง่าย เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลางในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น ช่วยให้รัฐบาลกลางสามารถทุ่มเทศักยภาพและเวลาในการแก้ปัญหาในระดับชาติได้มากขึ้น

2. เป็นรากฐานในการฝึกผู้นำทางการเมืองของประเทศ เนื่องจากวิธีการกระจายอำนาจการปกครองและการคลัง เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนที่สนใจการเมือง และต้องการรับใช้สังคม สามารถฝึกฝนตนเองให้มีประสบการณ์ในระดับย่อยๆ ก่อนที่จะพัฒนาไปสู่

นักการเมืองระดับชาติ ซึ่งจะช่วยแก้ปัญหาการขาดแคลนผู้นำในระดับประเทศที่มีประสบการณ์อย่างแท้จริงได้

2.1.4.3 หน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดไว้ในมาตรา 16 มาตรา 17 และมาตรา 18 ของพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 อย่างครอบคลุม หจวณ ชูเพ็ญ (2556) ได้วิเคราะห์หน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ภาระหน้าที่ดังกล่าวส่วนใหญ่เป็นการบริการ (Services) ประชาชนในท้องถิ่นให้มีคุณภาพชีวิตหรือความอยู่ดีกินดี แต่ก็เป็นภาระมอภารกิจให้องค์กรปกครองท้องถิ่นอย่างรวม ๆ อาจจะทำให้ท้องถิ่นแต่ละประเภทขาดแนวคิดที่จะพัฒนาตนเอง โดยมีความเห็นว่าภารกิจและหน้าที่ทางด้านเศรษฐกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นยังมีงานสำคัญสำหรับการพัฒนาโดยตรง และให้ความเห็นเชิงเสนอแนะให้มีการเพิ่มเติมหรือปรับปรุงกฎหมายให้องค์กรปกครองท้องถิ่นแต่ละประเภทมีบทบาททางด้านเศรษฐกิจและด้านบริการให้ชัดเจนขึ้น ซึ่งในการศึกษาของ หจวณ ชูเพ็ญ ได้มีการเสนอข้อเสนอแนะสรุปพอเป็นสังเขป ดังนี้

1. ด้านบริการสาธารณะทั่วไป ควรมีภารกิจที่ท้องถิ่นควรทำอย่างยิ่ง ซึ่งได้แก่การควบคุมอาคารและการก่อสร้าง มิใช่เพียงแต่ควบคุมการก่อสร้างตามพระราชบัญญัติเดิมเท่านั้น การควบคุมอาคารและการก่อสร้างนี้ควรเป็นบทบาททั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัดและเทศบาลนอกจากนี้ยังมีภารกิจที่ควรทำอีก 2 ภารกิจ คือ ภารกิจแรก ควรจัดให้มีที่จอดรถและมีการบำรุงรักษาที่จอดรถเป็นภารกิจเพิ่มเติมจากที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลกับเทศบาลควรดำเนินการในเรื่องนี้ ภารกิจที่สอง ควรจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน โดยเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ดำเนินการหรือบางกรณี อาจจะให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดดำเนินการด้วย

2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ภารกิจนี้เป็นภารกิจที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำอย่างยิ่ง ซึ่งมี 4 ภารกิจ คือ 1) ส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน 2) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทางการเมืองและการพัฒนาท้องถิ่น 3) การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น และ 4) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3. ด้านเศรษฐกิจ เป็นภารกิจที่มีได้กำหนดไว้อย่างชัดเจนในพระราชบัญญัติกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 ซึ่งได้แก่งานด้านควบคุมราคาสินค้า การกำกับบัญชีธุรกิจ การกำกับกิจการเชื้อเพลิง และการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา โดยให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้รับผิดชอบด้านควบคุมและแก้ไขสิ่งแวดล้อม

การจัดหาหรือการให้บริการกระแสไฟฟ้าเป็นภารกิจที่กำหนดไว้พระราชบัญญัติเทศบาลเดิมเท่านั้น ดังนั้น เมื่อมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทควบคุมทั้งจังหวัด คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น จึงเป็นการสมควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดรับผิดชอบภารกิจ

นี้ซึ่งจะมีข้อดีข้อหนึ่งก็คือช่วยให้เกิดการประหยัดต่อขนาดทางเศรษฐกิจ (Economy of scale) ในการดำเนินการด้วย

ส่วนภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรจัดทำ ซึ่งมีความจำเป็นที่แตกต่างกันในแต่ละพื้นที่ ภารกิจดังกล่าวนี้คือ การจัดให้มีบริการจัดหางาน การพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวกิจการเกี่ยวกับพาณิชย์ เช่นการจัดให้มีตลาด จัดหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งส่งเสริมธุรกิจต่าง ๆ

4. ด้านการควบคุมและแก้ไขสิ่งแวดล้อม ภารกิจนี้ควรเป็นหน้าที่ของเทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ภารกิจพื้นฐานคือการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การคุ้มครองดูแลสิ่งแวดล้อม การจัดการและบำบัดน้ำเสีย และการรักษาระบบนิเวศรวมทั้งภูมิทัศน์ของท้องถิ่น และเนื่องจากการกิจเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญและต้องใช้เงินทุนมากในการแก้ไขปัญหาให้เป็นระบบ ดังนั้นเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ควรร่วมกันจัดทำแผนให้มีการดำเนินการแบบรวมศูนย์

5. ด้านการเคหะและชุมชน แต่เดิมภารกิจด้านนี้ได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ. 2542 แต่มิได้ระบุให้ชัดเจนในเรื่ององค์กรรับผิดชอบ จึงสมควรอย่างยิ่งที่จะให้ปัญหาเรื่องนี้ได้รับการจัดลำดับความสำคัญโดยถือเป็นภารกิจที่ควรทำอย่างยิ่ง ซึ่งได้แก่ การจัดและพัฒนาแหล่งชุมชนและที่อยู่อาศัยการจัดให้มีน้ำเพื่ออุปโภคและบริโภค การจัดให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น และองค์กรที่ควรเป็นผู้ดำเนินการคือเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล

6. ด้านการสาธารณสุข มีทั้งภารกิจที่ควรทำอย่างยิ่งและที่ควรจัดทำ โดยภารกิจที่ควรทำอย่างยิ่ง ได้แก่ การจัดให้บริการสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล การส่งเสริมสุขภาพ รวมทั้งการควบคุมและการป้องกันโรคติดต่อ ส่วนภารกิจที่ควรจัดทำ ได้แก่ ภารกิจแรกการจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์และควบคุมการฆ่าสัตว์ โดยให้เป็นภารกิจของเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล และภารกิจที่สองได้แก่การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด ซึ่งเป็นภารกิจขององค์การบริหารส่วนจังหวัด เนื่องจากต้องใช้ต้นทุนในการจัดการให้มีขึ้นและการบริหารค่อนข้างสูง นอกจากนั้น ผู้เข้ารับบริการก็จะมาจากคนกลุ่มใหญ่ซึ่งควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้จัดทำ

7. ด้านวัฒนธรรม ศาสนา และนันทนาการ เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรทำอย่างยิ่ง เช่น การส่งเสริมศาสนาและวัฒนธรรม การบูรณะดูแลรักษาและพัฒนาศาสนาสถานการปรับปรุงและการจัดประโยชน์จากสาธารณสมบัติ การบำรุงรักษาศิลปะโบราณสถาน ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมท้องถิ่น การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์หรือห้องสมุดท้องถิ่น การส่งเสริมและการบำรุงการกีฬา และการจัดให้มีรวมทั้งบำรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ ซึ่งภารกิจเหล่านี้ควรจัดให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้จัดทำ

8. ด้านการศึกษา มีภารกิจที่ควรทำอย่างยิ่งได้แก่การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐานและการจัดการศึกษาแก่เด็กก่อนวัยเรียนส่วนภารกิจที่ควรทำ คือ การจัดการศึกษาด้านวิชาชีพ รวมทั้งการจัดการศึกษานอกโรงเรียน โดยทั้งหมดนี้ควรกำหนดให้เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้จัดทำ นอกจากนี้ ภารกิจที่ควรจัดทำสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัดก็คือ

การจัดการศึกษาสงเคราะห์และการศึกษาพิเศษที่อาจจะมี ส่วนการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษานั้น ควรเป็นการสนับสนุนและร่วมมือกับรัฐบาลเนื่องจากการเป็นารสร้างคุณภาพของสังคม

9. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสวัสดิการสังคม การกิจด้านนี้ที่ควร ทำอย่างย้งสำหรับเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล คือ การจัดให้มีสังคมสงเคราะห์และพัฒนา คุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพ รวมทั้งส่งเสริม อดสาหกรรมในครอบครัว

10. ด้านเกษตรกรรม เป็นภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง หรือส่วนใหญ่ของประเทศสมควรจัดทำ โดยเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลและองค์การบริหารส่วน จังหวัด ซึ่งควรจะรับผิดชอบส่งเสริมการเกษตรกรรม โดยการป้องกันและกำจัดศัตรูพืช จัดหาและ บำรุงรักษาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรกรรม ส่งเสริมให้มีกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ รวมทั้งรักษา คุณภาพที่ดินและแหล่งน้ำ

11. ด้านอุตสาหกรรม เป็นภารกิจที่นอกเหนือจากภารกิจทั่วไปในเชิง บริการสาธารณะและเป็นภารกิจที่สามารถก่อให้เกิดเป้าหมายเชิงพาณิชย์ได้ ในกรณีที่มีความพร้อม ท้องถิ่นนั้นๆ ก็ควรจัดทำอย่างย้ง ในเรื่องการตรวจสอบมาตรฐานการผลิต ซึ่งองค์การบริหารส่วน จังหวัดควรเป็นผู้ดำเนินการรับผิดชอบ ส่วนภารกิจที่ควรจัดทำ ก็คือ ส่งเสริมและให้ข้อมูลทางวิชาการ ด้านอุตสาหกรรมและควรเป็นภาระหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดด้วย

12. ด้านการคมนาคมขนส่งและด้านการสื่อสาร ถือเป็นภารกิจที่สำคัญ และก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นไปจนถึงระดับชาติ แต่ในกรณีของท้องถิ่นนั้นภารกิจ ที่ควรมีควรทำอย่างย้ง ได้แก่ การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน ที่สาธารณะต่าง ๆ อำนาจหน้าที่ดังกล่าวนี้ แต่เดิมได้กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล แต่ปัจจุบันควรจะให้ทั้ง เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้จัดทำภารกิจนี้ นอกจากนี้ยังมีการจดทะเบียนเรือซึ่งมี มากมายในหลายท้องถิ่นทั่วประเทศ ภารกิจนี้ควรให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้จัดทำ

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะจัดเป็นภารกิจที่อยู่ในความอำนาจการหรือความควบคุมของ รัฐบาล ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะที่ได้รับการกระจายอำนาจมาจากรัฐบาลจึงมีหน้าที่ หลักที่สำคัญ คือการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนท้องถิ่น ลักษณะที่สำคัญของการให้บริการ สาธารณะ คือต้องเป็นกิจการที่รัฐหรือท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อสนองตอบความต้องการส่วนรวมของ ประชาชน ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญที่รัฐหรือท้องถิ่นจะต้องปฏิบัติ และจะละเลยไม่ได้เพราะบริการ สาธารณะเป็นเสมือนหลักประกันทางสังคมที่อำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตรวมถึงการสร้าง ความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐานให้แก่ประชาชน เพื่อความเข้าใจเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการศึกษาครั้งนี้ จะนำเสนอเกี่ยวกับความหมายและการจัดทำบริการ สาธารณะของส่วนราชการพอเป็นสังเขป ดังนี้

ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะทั้งนักวิชาการต่างประเทศและ นักวิชาการของไทยไว้ดังนี้

จีซ (Jeze, 1928) ได้กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อมีความต้องการของส่วนรวมหรือผลประโยชน์สาธารณะที่จะต้องดำเนินการและผู้ปกครองของประเทศนั้นได้ตัดสินใจดำเนินการในขณะนั้นโดยวิธีการสาธารณะ

ชาปัส (Chapus, 2000) ได้ให้คำจำกัดความการบริการสาธารณะว่า กิจกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งจะเป็นสาธารณะ ก็ต่อเมื่อนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ดำเนินการหรือดูแลกิจกรรมนั้นเพื่อสาธารณะประโยชน์

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) ได้อธิบายว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยประกอบด้วยการเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง และกิจกรรมดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชน

ประยูร กาญจนดุล (2557) ได้ให้ความหมายของบริการสาธารณะว่า หมายถึงกิจการที่ฝ่ายปกครองจัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์ตอบแทนมากที่สุด รวมถึงประชาชนทุกคนต้องได้รับโอกาสในการรับบริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

การจัดทำบริการสาธารณะของส่วนราชการ

บริการสาธารณะที่จัดทำโดยระบบราชการหรือในรูปแบบส่วนราชการนั้น เป็นบริการสาธารณะที่รัฐหรือฝ่ายปกครองเป็นผู้จัดทำเอง โดยใช้องค์กรหรือหน่วยงานของรัฐหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้จัดทำและเป็นผู้รับผิดชอบด้านงบประมาณ ซึ่งคำว่า “ส่วนราชการ” นั้น หมายถึงหน่วยงานของรัฐที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีระบบการทำงานที่มีแบบแผน มีการจัดลำดับขั้นบังคับบัญชากันตามความชำนาญเพื่อความเหมาะสม มีการกำหนดอำนาจหน้าที่ของผู้ปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โดยมีวินัยควบคุมความประพฤติของราชการเป็นต้น โดยภารกิจหลักที่เป็นหน้าที่ของส่วนราชการ คือ บริหารสาธารณะที่ต้องดำเนินไปตามกรอบที่กฎหมายกำหนด สำหรับประเทศไทย มีการจัดแบ่งการจัดทำบริการสาธารณะในระบบหรือรูปแบบส่วนราชการเป็น 3 ประเภท (อรทัย กิกผล และคณะ, 2549) คือ

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการส่วนกลาง เป็นการบริหารที่ยึดหลักการรวมอำนาจทางการบริหารและการตัดสินใจดำเนินงานขั้นสุดท้ายไว้ที่ส่วนกลาง (Centralization) โดยองค์กรในส่วนราชการส่วนกลาง คือ ทบวง กรม และส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรม บริการสาธารณะที่จัดทำโดยราชการส่วนกลาง ส่วนใหญ่จะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ส่วนรวมของประชาชนทั้งประเทศ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ การป้องกันประเทศ การศึกษา การสาธารณสุขและการคลัง เป็นต้น

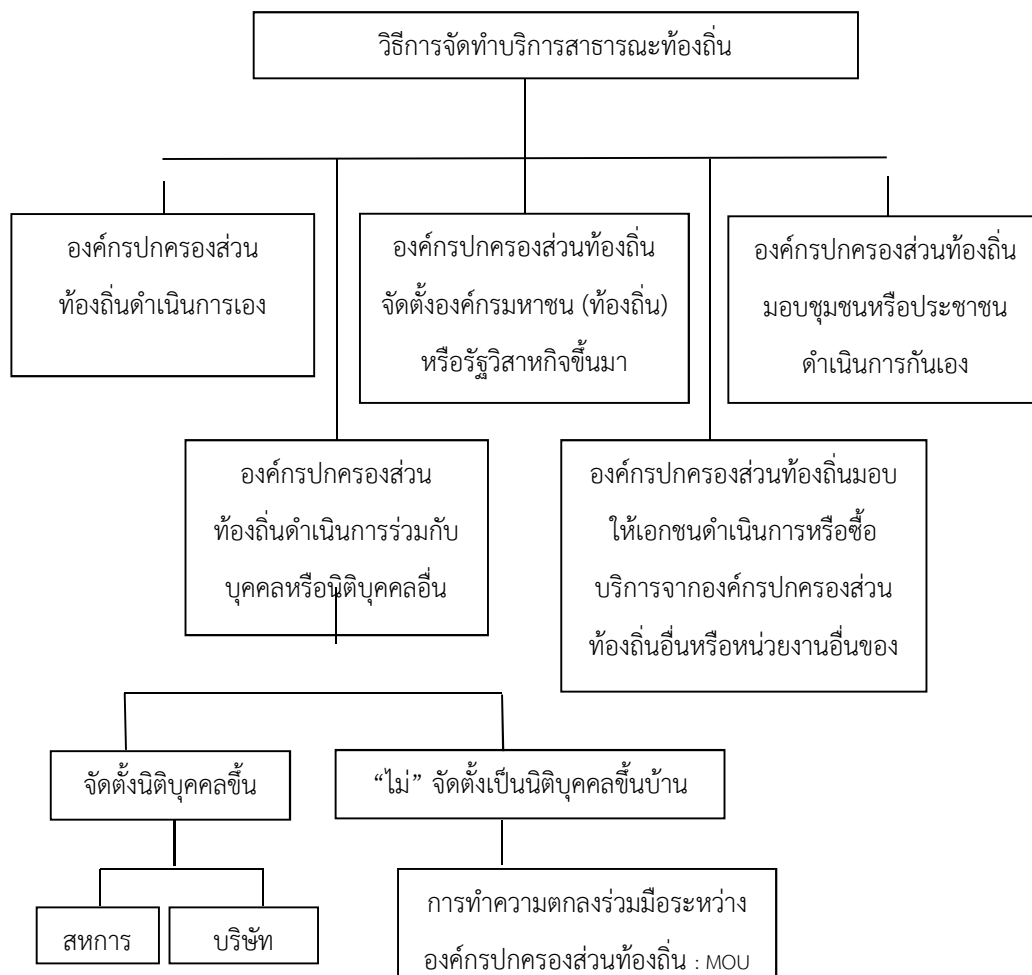
2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนภูมิภาค ซึ่งหมายถึงหน่วยงานภายใต้สังกัดของกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ที่ได้แบ่งแยกออกไปดำเนินการปกครองประเทศตามหลักการแบ่งและมอบอำนาจการปกครองเพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตการปกครองนั้น ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่ของราชการส่วนกลางซึ่งได้รับการแต่งตั้งออกไปประจำตามเขตการปกครองต่างๆ ในส่วนภูมิภาค เพื่อบริหารราชการภายใต้การบังคับของส่วนราชการส่วนกลาง

ที่ได้รับแบ่งอำนาจให้ไปดำเนินการแทน การบริหารราชการส่วนภูมิภาคนี้แบ่งออกเป็นหลายระดับ ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ตำบล และหมู่บ้าน

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยราชการบริหารส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นการบริหารงานตามลักษณะของการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยเป็นการบริหารงานที่ส่วนกลางได้กระจายอำนาจอย่างใดอย่างหนึ่งให้แก่ประชาชนท้องถิ่นมีรูปแบบเป็นนิติบุคคลเพื่อตอบสนองความต้องการ ส่วนรวมของประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ อย่างแท้จริง ซึ่งปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล กับ รูปแบบพิเศษ ซึ่งใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา สำหรับบริการสาธารณะที่จัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ บริการสาธารณะบางประเภทที่รัฐบาลได้มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำเอง เช่น การดูแลรักษาความสะอาด การจัดให้มีน้ำประปา การจัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ เป็นต้น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการได้โดยอิสระ โดยส่วนกลางเพียงเข้าไปควบคุมดูแลเท่านั้น

การจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นคือกิจการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นเพื่อตอบสนองความสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชนเฉพาะท้องถิ่นที่แยกห่างจากกิจกรรมของรัฐบริการสาธารณะท้องถิ่นถือเป็นภารกิจสำคัญที่มีความหลากหลาย แต่เนื่องจากมีข้อจำกัดเรื่องขีดความสามารถและจำนวนประชากรที่แตกต่างกัน รวมไปถึงเพื่อประสิทธิภาพในการจัดทำบริการสาธารณะ ทำให้ในบางกรณีท้องถิ่นไม่อาจลงมือจัดทำบริการสาธารณะได้เองทั้งหมดจึงอาจมีการโอนอำนาจบางอย่างให้แก่องค์กรอื่นร่วมดำเนินการแทน หรือมอบหมายให้องค์กรอื่นดำเนินการให้ด้วยเหตุดังกล่าว การดำเนินกิจการที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นย่อมสามารถกระทำได้ในหลายรูปแบบ ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 วิธีการใหญ่ ๆ ดังนี้ (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเอง (2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับบุคคลหรือนิติบุคคลอื่น (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดตั้งองค์การมหาชน (ท้องถิ่น) หรือรัฐวิสาหกิจขึ้นมาดำเนินการ (4) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้เอกชนดำเนินการหรือซื้อบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานอื่นของรัฐและ (5) การปกครองส่วนท้องถิ่นมอบให้ชุมชนหรือประชาชน ดำเนินการกันเอง

วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำขึ้นสามารถสรุปเป็นแผนภูมิได้ ดังแสดงในภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 วิธีการจัดทำบริการสาธารณะท้องถิ่นขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อรทัย ก๊กผล และคณะ, 2549)

2.1.6 รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น

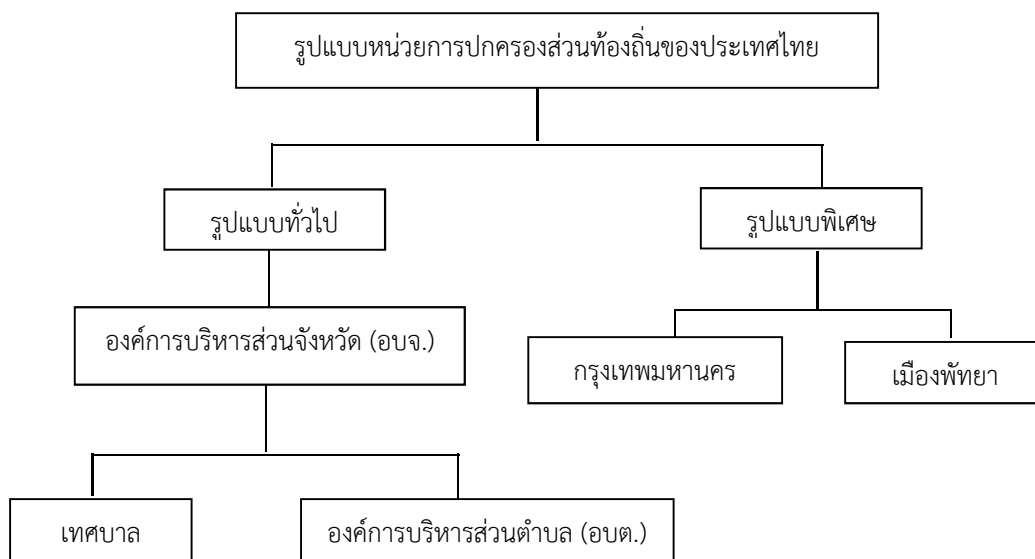
รูปแบบการปกครองของประเทศไทยในอดีต จะใช้รูปแบบสภานายกเทศมนตรี (The Council-Mayor Form) หรือรูปแบบสภา (Parliamentary System) ซึ่งเป็นรูปแบบเดียวกับการเมืองการปกครองระดับชาติ ตามที่กำหนดในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งฝ่ายสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชน แต่ฝ่ายบริหารมีหัวหน้าเป็นผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตำแหน่ง ทำให้นายกเทศมนตรีจะมีอำนาจจำกัด คือไม่มีอำนาจเหนือเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารโดยตรง การบริหารรูปแบบนี้จัดเป็นการบริหารรูปแบบนายกเทศมนตรีอ่อนแอ (The Weak-Mayor Form) ต่อมาพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 มีการแก้ไขให้หัวหน้าฝ่ายบริหารคือ นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมาจากการเลือกตั้งของสมาชิกสภาฯ ไม่ใช่ผู้ว่าราชการอีกต่อไป

หลังจากนั้น ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 โดยเปลี่ยนมาใช้รูปแบบนายกเทศมนตรีเข้มแข็ง (The Strong-Mayor Form) (บูมขอรี ยี่หมะ, 2550) นายกเทศมนตรีเข้มแข็ง คือนายกเทศมนตรีมีอำนาจแต่งตั้งหัวหน้าฝ่ายต่าง และสามารถถอดถอนออกจากตำแหน่ง และยับยั้งมติของสภารวมได้ นอกจากนั้น ยังสามารถกำหนดและปรับปรุงงบประมาณได้ (คหวน ชูเพ็ญ, 2556)

การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบันนับว่ามีลักษณะสอดคล้องกับการปกครองตนเองของท้องถิ่น (Local Self Government) เมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ.2540 ซึ่งถือเป็นกฎหมายแม่บทสำหรับการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางไปสู่การปกครองส่วนท้องถิ่นเพราะมีกฎหมายอีกหลายฉบับเกิดขึ้นตามมาเพื่อให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญฉบับนี้ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง จะเห็นได้จากบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญปี พ.ศ. 2540 มาตรา 284 วรรคสาม บัญญัติว่า “เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่องให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ” จากบทบัญญัติมาตราดังกล่าว มีผลทำให้การประกาศใช้ “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542” เมื่อวันที่ 18 พฤศจิกายน พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นที่มาของการจัดประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามมาตรา 4 ได้บัญญัติไว้ว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยาและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้ง” แม้ว่าต่อมาจะได้มีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2562 แล้วก็ตาม แต่รัฐธรรมนูญฉบับใหม่ในหมวดที่ 14 ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ตั้งแต่มาตรา 281 จนถึง 290 รายละเอียดต่าง ๆ ยังคงหลักการเดิมไม่แตกต่างจากรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ. 2540 ดังนั้น สามารถกล่าวได้ว่าการเปลี่ยนแปลงการปกครองท้องถิ่นในปัจจุบัน (ฉบับปี พ.ศ.2562) มีผลมาจากรัฐธรรมนูญ ฉบับปี พ.ศ.2540 (บูมขอรี ยี่หมะ, 2550)

สำหรับในประเทศไทยในปัจจุบันได้มีกฎหมายกำหนดให้หน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น มี 2 รูปแบบ คือ (1) รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้ อบจ. เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ที่มีพื้นที่ครอบคลุมเทศบาล และ อบต. และ (2) รูปแบบพิเศษได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และ เมืองพัทยา ซึ่งตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้ กทม. มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่เทียบเท่ากับ อบจ. รวมกับเทศบาล ขณะที่เมืองพัทยานี้อำนาจหน้าที่เทียบเท่ากับเทศบาล และ อบต. (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2546) โกวิท พวงงาม, 2552) ผู้วิจัยได้สรุปรูปแบบหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยเป็นแผนผัง ดังแสดงในภาพที่ 2.2

รูปแบบหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย
ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ
ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542



ภาพที่ 2.2 รูปแบบหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย
ที่มา : ผู้วิจัยสรุปมาจาก โกวิท พวงงาม (2552)

1. รูปแบบทั่วไป

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งแต่ละรูปแบบมีรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)

องค์การบริหารส่วนจังหวัด หรือเรียกชื่อย่อว่า “อบจ.” เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยที่ใช้ในปัจจุบัน เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในทุกจังหวัดของประเทศไทย โดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 มีฐานะเป็นนิติบุคคล และครอบคลุมพื้นที่ทั้งจังหวัดที่อยู่นอกเขตเทศบาล สุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล เมือง พัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีความสำคัญอย่างยิ่งเพราะองค์กรที่รับผิดชอบการปฏิบัติงานในพื้นที่ ร้อยละ 90 ของประเทศ โดยมีประชาชนในความรับผิดชอบเกือบ 40 ล้านคนที่อยู่ในชนบท ซึ่งเป็นเป้าหมายในการพัฒนาของรัฐบาล (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

องค์การบริหารส่วนจังหวัดของไทย ได้มีการปรับปรุงแก้ไขและวิวัฒนาการมาตามลำดับ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539) (นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ, 2546) บุญอริ ยี่หมะ, 2550 และโกวิท พวงงาม (2552: 146-147) โดยเริ่มจากการจัดให้มีสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งนับเป็นจุดกำเนิดและรากฐานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ต่อมา ได้มีการตราพระราชบัญญัติสภาจังหวัด พ.ศ. 2481 ขึ้นใช้ โดยมีความประสงค์

ที่จะแยกกฎหมายเกี่ยวกับสภาจังหวัดไว้โดยเฉพาะ สำหรับสาระสำคัญของบัญญัตินั้นยังได้มีการเปลี่ยนแปลงฐานะและบทบาทของสภาจังหวัดไปจากเดิม กล่าวคือ สภาจังหวัดยังคงทำหน้าที่เป็นสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดเท่านั้น

จนกระทั่งได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2495 ซึ่งกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าการปกครองบังคับบัญชาข้าราชการและรับผิดชอบการบริหารราชการในส่วนจังหวัดของกระทรวง ทบวงกรมต่าง ๆ โดยตรงแทนคณะกรรมการจังหวัดเดิม โดยผลแห่ง พ.ร.บ. นี้ ทำให้สภาจังหวัดมีฐานะเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดขึ้นเป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2496 ตามความในพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2496 ฐานะของสภาจังหวัดขณะนั้น มีลักษณะเป็นองค์กรตัวแทนประชาชนทำหน้าที่ให้คำปรึกษาหารือและแนะนำแก่คณะกรรมการจังหวัด และยังมีได้มีฐานะเป็นนิติบุคคลที่แยกต่างหากจากราชการบริการส่วนภูมิภาค หรือเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นตามกฎหมาย

ในปี พ.ศ. 2498 ได้มีการจัดตั้ง “องค์การบริหารส่วนจังหวัด” ขึ้นตามภูมิภาค และได้มีการประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 218 ลงวันที่ 29 กันยายน 2515 ซึ่งเป็นกฎหมายแม่บทว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งเมื่อสภาจังหวัดแปรสภาพมาเป็นสภาการปกครองท้องถิ่น จึงมีบทบาทและอำนาจหน้าที่เพิ่มขึ้นอย่างมาก

วิวัฒนาการของอำนาจหน้าที่และบทบาทของสภาจังหวัดจากอดีตจนถึงปัจจุบันสามารถแบ่งออกได้เป็น 3 ช่วง ดังนี้

ช่วงปี พ.ศ. 2496-2498: ปี พ.ศ. 2496 ได้มีการจัดตั้งสภาจังหวัดขึ้นตามพระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งนับเป็นจุดกำเนิดและรากฐานของการพัฒนาที่ทำให้มีหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้นจนถึง ปี พ.ศ. 2498 จังหวัดในขณะนั้นยังมีได้มีฐานะเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นและเป็นนิติบุคคลที่อยู่ต่างหากจากราชการบริหารส่วนภูมิภาคตามกฎหมาย เป็นเพียงองค์กรตัวแทนประชาชนรูปแบบหนึ่งที่ทำหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำจังหวัด ซึ่งพระราชบัญญัติบริหารราชการแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 กำหนดให้จังหวัดเป็นราชการบริหารส่วนภูมิภาคมีอำนาจในการบริหารงานในจังหวัดอยู่ภายใต้การดำเนินงานของคณะกรรมการจังหวัดซึ่งมีผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นประธาน สภาจังหวัดจึงมีบทบาทเป็นเพียงที่ปรึกษาเกี่ยวกับกิจกรรมของสภาจังหวัดแก่คณะกรรมการจังหวัด และคณะกรรมการจังหวัดไม่จำเป็นต้องปฏิบัติตามเสมอไป กระทั่งในปี พ.ศ. 2495 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดินกำหนดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นหัวหน้าปกครองทั้งจังหวัด สภาจังหวัดจึงเปลี่ยนบทบาทจากสภาที่ปรึกษาของคณะกรรมการจังหวัดมาเป็นสภาที่ปรึกษาของผู้ว่าราชการจังหวัด

ช่วงปี พ.ศ. 2498-2540: พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีฐานะเป็นนิติบุคคล และประกาศของคณะปฏิวัติ

ฉบับที่ 218 ได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล

ช่วงปี พ.ศ. 2540 – ปัจจุบัน: ในปี พ.ศ. 2540 ได้มีการตราพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ขึ้นมาใช้บังคับแทนพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 การมีพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 เกิดจากแรงกดดันจากการรวมตัวของสหพันธ์ อบจ. ทั่วประเทศ และผลกระทบจากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ที่มีการประกาศยกฐานะสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งทำให้พื้นที่ดำเนินงานของ อบจ. หักซ้อนกับ อบต. รวมทั้งการจัดเก็บภาษีอากรค่าธรรมเนียม และรายได้ของ อบจ. เป็นต้น

นอกจากนั้น พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้แยกข้าราชการส่วนภูมิภาคออกจากฝ่ายบริหารของ อบจ. (ซึ่งเดิมผู้ว่าราชการจังหวัดเคยดำรงตำแหน่งนายก อบจ.) มาให้สภาจังหวัดเป็นผู้เลือกนายก อบจ. ขึ้นทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหาร

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 ได้ผ่านการพิจารณาของรัฐสภาและประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 114 ตอนที่ 62 ก ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2540 โดยใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2540 เป็นต้นมา พระราชบัญญัติดังกล่าวเป็นกฎหมายที่กล่าวถึงระเบียบวิธีการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งเป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นแทนที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบราชการจังหวัด พ.ศ. 2498 องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีโครงสร้างเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. สภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายนิติบัญญัติ) ประกอบด้วยสมาชิกที่เป็นผู้แทนของปวงชนในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัดนั้น มีที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดให้ถือเกณฑ์จำนวนราษฎรแต่ละจังหวัดตามหลักฐานการทะเบียนราษฎรที่ประกาศในปีสุดท้ายก่อนปีที่มีการเลือกตั้งนี้

- จำนวนราษฎรไม่เกินห้าแสนคน เลือกตั้งสมาชิกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 24 คน
- จำนวนราษฎรเกินห้าแสนคนแต่ไม่เกินหนึ่งล้านคน ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 30 คน
- จำนวนราษฎรเกินหนึ่งล้านคนแต่ไม่เกินหนึ่งล้านห้าแสนคน ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 36 คน
- จำนวนราษฎรเกินหนึ่งล้านห้าแสนคนแต่ไม่เกินสองล้านคน ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 42 คน
- จำนวนราษฎรเกินสองล้านคนขึ้นไป ให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ 48 คน

สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดอยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี และให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดเลือกสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 คน และรองประธานสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 2 คน

2. นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ฝ่ายบริหาร) มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น และมีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี ซึ่งสามารถแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดตามที่นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดมอบหมาย โดยมีหลักเกณฑ์ดังนี้

- กรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 48 คน แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 4 คน

- กรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 42 คน หรือ 36 คน แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 3 คน

- กรณีที่มีสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัด 30 คน หรือ 24 คน แต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้ไม่เกิน 2 คน

นายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัดและที่ปรึกษานายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดได้จำนวนรวมกันไม่เกิน 5 คน

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2542 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2546 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดมีอำนาจหน้าที่ดำเนินการภายในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด ดังต่อไปนี้

1. ตราข้อบัญญัติโดยไม่ขัดหรือแย้งกับกฎหมาย
2. จัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดและประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด
3. สนับสนุนสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
4. ประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ของสภาตำบลและราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
5. แบ่งสรรเงิน ซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่สภาตำบลราชการส่วนท้องถิ่นอื่น
6. อำนาจหน้าที่ของจังหวัดตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 เฉพาะภายในเขตสภาตำบล
7. คຸ້ມครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งบำรุงศิลปจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
8. จัดทำกิจกรรมใดๆ อันเป็นอำนาจหน้าที่ของราชการส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนจังหวัด และกิจการนั้นเป็นการสมควรให้ราชการส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำที่กำหนดในกฎกระทรวง
9. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมหรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การ

บริหารส่วนจังหวัดบรรดาอำนาจหน้าที่ใดซึ่งเป็นของราชการส่วนกลางหรือราชการส่วนภูมิภาคอาจมอบให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดปฏิบัติได้ ทั้งนี้ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

เนื่องจากในปัจจุบันมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากและมีพื้นที่ซ้ำซ้อนกับองค์การบริหารส่วนจังหวัด จึงได้มีการกำหนดลักษณะอำนาจหน้าที่และรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดขึ้น โดยอาศัยอำนาจตามมาตรา 11 (15) และมาตรา 20 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

องค์การบริหารส่วนจังหวัดในยุคปัจจุบัน

จุดเริ่มต้นในการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดยุคปัจจุบันนี้ มีเหตุมาจากการยกฐานะของสภาตำบลให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ตามที่ถูกระบุไว้ใน “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537” ซึ่งส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนจังหวัดที่จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498

ปัญหาที่เกิดขึ้นแก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดเมื่อมีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลก็คือความทับซ้อนของพื้นที่ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งสองหน่วยนี้ เนื่องจากแต่เดิมองค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดตั้งขึ้นเพื่อดูแลรับผิดชอบพื้นที่รอบนอกเขตเทศบาลและสุขาภิบาลทั้งหมด แต่เมื่อมีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทใหม่นี้ก็เข้ามารับผิดชอบดูแลพื้นที่ดังกล่าวแทนเกือบทั้งหมด มีผลทำให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดแทบไม่มีพื้นที่เหลือให้รับผิดชอบ และงบประมาณในการดำเนินงานก็เหลือน้อยตามไปด้วย ดังนั้น รัฐบาลจึงได้ประกาศใช้ “พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540” เมื่อวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ.2540 แทนกฎหมายฉบับเดิมที่ใช้มานานกว่า 40 ปี

อย่างไรก็ตาม การเปลี่ยนแปลงในครั้งนี้ไม่ได้มีเป้าหมายเพื่อแก้ไขความทับซ้อนของพื้นที่ระหว่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดกับองค์การบริหารส่วนตำบล (รวมถึงเมืองพัทยา ในกรณีขององค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี) เพราะเขตอำนาจหรือพื้นที่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัดตามกฎหมายใหม่นี้ครอบคลุมพื้นที่ทั่วทั้งจังหวัด รวมถึงพื้นที่ในเขตเทศบาลซึ่งตามกฎหมายเดิมไม่ใช่พื้นที่ในความรับผิดชอบด้วย เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงให้การปกครองท้องถิ่นเป็นแบบสองชั้น (Two-tier system) (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร) แทนที่จะเป็นเพียงชั้นเดียว (Single-tier system) อย่างในอดีต ดังนั้นองค์การบริหารส่วนจังหวัดจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับชั้นบน (Upper tier) โดยมีเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบลและเมืองพัทยาเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นระดับชั้นล่าง (Lower-tier) (สถาบันพระปกเกล้า, 2547)

ในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ.2540 มีการแก้ไขเพิ่มเติมอีก 2 ครั้ง คือ แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542 กับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ผลจากการประกาศใช้พระราชบัญญัตินี้ดังกล่าว ทำให้โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในส่วนจากรูปแบบการปกครอง (Form of government) เปลี่ยนแปลงไปจากเดิมที่ใช้รูปแบบสภานายกเทศมนตรี (The Council-Mayor Form) หรือรูปแบบรัฐสภา (Parliamentary system) เป็นรูปแบบเดียวกันกับการเมืองการปกครองในระดับชาติ ซึ่งมีฝ่ายสภาฯ มาจากการ

เลือกตั้งของประชาชน แต่ฝ่ายบริหารมีหัวหน้าเห็นผู้ว่าราชการจังหวัดโดยตำแหน่ง ตามที่กำหนด ในพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนจังหวัด พ.ศ. 2498 ได้เปลี่ยนมาใช้รูปแบบ นายกเทศมนตรีเข้มแข็ง (The Strong Mayor Form) หรือรูปแบบของการเมืองในระบบ ประธานาธิบดี (Presidential system) ให้หัวหน้าฝ่ายบริหารเป็นนายกองค์การบริหารส่วนจังหวัด มาจากการเลือกกันเองของสมาชิกสภาฯ (ไม่ใช่ผู้ว่าราชการจังหวัดเป็นผู้เลือกอีกต่อไป) ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 โดยมีโครงสร้าง ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540 แก้ไข เพิ่มเติม พ.ศ. 2546 (บุญอริ ยีหมะ, 2550)

ทศวน ชูพิณ (อ้างใน ชาญชัย ภิรมจิตร์, 2550) ได้อธิบายว่า การปกครองท้องถิ่นรูปแบบ นายกเทศมนตรีเข้มแข็ง (The Strong Mayor Form) นี้ ฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหารมาจากการ เลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนและฝ่ายบริหารมีอำนาจในการกำหนดนโยบายและการบริหารอีกทั้งมี อำนาจในการแต่งตั้งถอดถอนตำแหน่งบริหารหรือหัวหน้าฝ่ายต่างๆ ได้ ทำให้สามารถทุ่มเทในด้าน การเป็นผู้นำทางการเมืองได้มากขึ้น

เทศบาล ถือว่าเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ การบริหารเมืองเป็นหลัก ซึ่งหลายประเทศประสบความสำเร็จในการใช้ “เทศบาล” ในการปกครอง ประเทศ โดยเฉพาะประเทศที่พัฒนาแล้วทั้งหลาย สำหรับประเทศไทย เทศบาลเป็นรูปแบบบริหาร ราชการส่วนท้องถิ่นในเขตชุมชนเมืองที่ใช้มาตั้งแต่ พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน (พ.ศ. 2564) เป็นเวลา 88 ปีแล้ว

ในปี พ.ศ. 2476 ได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบราชการบริหารแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2476 ขึ้น และกำหนดให้เทศบาลเป็นองค์กรบริหารรูปแบบหนึ่งของราชการบริหารส่วนท้องถิ่น และมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นกฎหมายฉบับแรก ว่าด้วยการจัดระเบียบบริหารปกครองตนเองของเทศบาล

พ.ศ. 2478 ได้มีการจัดตั้งเทศบาลเป็นครั้งแรกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 โดยการยกฐานะสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งขึ้นเป็นเทศบาล และได้มีการปรับปรุงกฎหมาย ดังกล่าวอยู่เป็นระยะ เช่น ในปี พ.ศ. 2481 และ พ.ศ. 2483

พ.ศ. 2496 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ขึ้นใช้แทนกฎหมายเก่าทั้งหมด และได้มีการใช้กฎหมายพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (โดยมีการแก้ไขเพิ่มเติมอยู่เป็นระยะ) และได้มีการปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับบทบัญญัติหมวดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540

พ.ศ. 2542 ได้มีการปรับปรุงแก้ไข พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2542 เพื่อให้ สอดคล้องกับบทบัญญัติรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2542

1. หลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้กำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาจัดตั้งท้องถิ่นใดขึ้น เป็นเทศบาลไว้ 3 ประการ (ชวงค์ ฉายะบุตร, 2539:125-126) ได้แก่

1) จำนวนและความหนาแน่นของประชากรในท้องถิ่นนั้น

2) ความเจริญทางเศรษฐกิจของท้องถิ่น โดยพิจารณาจากการจัดเก็บรายได้ตามที่กฎหมายกำหนด และงบประมาณรายจ่ายในการดำเนินกิจการของท้องถิ่น

3) ความสำคัญทางการเมืองของท้องถิ่น โดยพิจารณาถึงศักยภาพของท้องถิ่นนั้น ๆ ว่าจะสามารถพัฒนาความเจริญได้รวดเร็วมากน้อยเพียงใด

จากหลักเกณฑ์ข้างต้น กฎหมายบัญญัติให้จัดตั้งเทศบาลขึ้นได้ 3 ประเภท ดังนี้

เทศบาลตำบล (Subdistrict Municipality)

กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักเกณฑ์การจัดตั้งเทศบาลตำบลไว้อย่างกว้างๆ ดังนี้

- 1) มีรายได้จริงโดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ผ่านมามาตั้งแต่ 12,000,000 บาทขึ้นไป
- 2) มีประชากรตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป
- 3) มีความหนาแน่นของประชากรมากกว่า 1,500 คนต่อตารางกิโลเมตร
- 4) ได้รับความเห็นชอบจากราษฎรในท้องถิ่นนั้น

ในกรณีที่จำเป็น เช่น เพื่อการควบคุมการก่อสร้างอาคาร การแก้ปัญหาชุมชนแออัด การอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การพัฒนาท้องถิ่น หรือการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในรูปเทศบาล กระทรวงมหาดไทยจะสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลตำบลเฉพาะแห่งได้ หรือในกรณีที่จังหวัดเห็นว่าสุขาภิบาลใดมีความเหมาะสม สมควรยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ ก็ให้จังหวัดรายงานให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งให้ดำเนินการยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ ก็ให้จังหวัดรายงานให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาสั่งให้ดำเนินการยกฐานะสุขาภิบาลนั้นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลได้ โดยให้จังหวัดชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งส่งข้อมูลความเหมาะสมไปให้กระทรวงมหาดไทยพิจารณาด้วย

เทศบาลเมือง (Town Municipality)

การจัดตั้งเทศบาลเมืองมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) ท้องที่ซึ่งเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดทุกแห่ง ให้ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองได้โดยไม่ต้องพิจารณาถึงหลักเกณฑ์อื่นๆ ประกอบ
- 2) สำหรับท้องที่ที่ไม่ใช่ที่ตั้งศาลากลางจังหวัด จะยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลเมืองได้ต้องประกอบด้วยหลักเกณฑ์ดังนี้

- (1) เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป
- (2) มีราษฎรกันหนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร
- (3) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้
- (4) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง

เทศบาลนคร (City Municipality)

การจัดตั้งเทศบาลนครมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

- 1) เป็นท้องที่มีพลเมืองตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
- 2) มีราษฎร อยู่หนาแน่นไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร
- 3) มีรายได้พอแก่การปฏิบัติหน้าที่อื่นต้องทำตามกฎหมายกำหนดไว้
- 4) มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร

2. โครงสร้างเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้แบ่งโครงสร้างเทศบาลออกเป็น 2 ส่วน คือ (1) สภาเทศบาล และ (2) คณะเทศมนตรี

1) สภาเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติซึ่งคอยควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหาร อันเป็นวิธิต่างแห่งการถ่วงดุลอำนาจ กำหนดให้สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน ซึ่งในปัจจุบันสมาชิกสภาเทศบาลนี้อยู่ในตำแหน่งได้คราวละ 4 ปี (พรบ.เทศบาลฉบับแก้ไข พ.ศ.2552)

2) คณะเทศมนตรี ทำหน้าที่เป็นฝ่ายบริหารกิจการของเทศบาล โดยสมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ลงมติเลือกคณะเทศมนตรีมาจากสมาชิกสภาเทศบาล คณะเทศมนตรีจะประกอบด้วยนายกเทศมนตรี 1 คนกับเทศมนตรีอีก 2-4 คน รวมเป็น 3-5 คนตามฐานะของเทศบาล คือ กรณีเป็นเทศบาลตำบลและเทศบาลเมืองให้มีเทศมนตรีได้ 2 คน กรณีเป็นเทศบาลนครให้มีเทศมนตรีได้ 4 คน และกรณีเป็นเทศบาลเมืองที่มีรายได้จากการจัดเก็บตั้งแต่ปีละ 20 ล้านบาทขึ้นไปให้มีเทศมนตรีเพิ่มได้อีก 1 คน

สำหรับการปฏิบัติงานในหน้าที่อันเป็นภารกิจประจำของเทศบาลจะมีเจ้าหน้าที่ท้องถิ่นของเทศบาลอีกส่วนหนึ่ง เรียกว่า พนักงานเทศบาล มีปลัดเทศบาลเป็นผู้รับผิดชอบในการบังคับบัญชา



ภาพที่ 2.3 โครงสร้างองค์กรเทศบาลนครนนทบุรี

(ที่มา : <https://www.nakornnont.go.th>)

2.2 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี สภาพทั่วไป และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนนทบุรี

นนทบุรี ก่อตั้งมากกว่า 40 ปี เดิมเป็นหมู่บ้านที่มีคนอาศัยหนาแน่น รู้จักกันในชื่อ “บ้านตลาดขวัญ” ซึ่งเป็นดินแดนที่มีความสมบูรณ์เนื่องจากอยู่ริมฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยาและเป็นสวนผลไม้ ที่ขึ้นชื่อของกรุงศรีอยุธยา พ.ศ. 2092 สมเด็จพระมหาจักรพรรดิแห่งกรุงศรีอยุธยา ยกบ้านตลาดขวัญเป็นเมืองนนทบุรีโดยตัวเมืองนนทบุรีแต่เดิมนั้นตั้งอยู่ที่ตำบลบางกระสอในปัจจุบัน โดยมีวัดหัวเมือง (ปัจจุบันเป็นวัดร้างที่ทางราชการได้ใช้เป็นสถานที่ตั้งโรงพยาบาลพระนั่งเกล้า) เป็นเขตเหนือและวัดท้ายเมืองเป็นเขตใต้ พ.ศ. 2179 พระเจ้าปราสาททองทรงโปรดเกล้าฯ ให้ชุดคลองลัดตอนใต้วัดท้ายเมืองไปทะลุออกหน้าวัดเขมาฯ ทั้งนี้ เพราะเดิมทีนั้นแม่น้ำเจ้าพระยาไหลวกวนโดยเข้าแม่น้ำอ้อมไหลมาทางบางใหญ่แล้ววกเข้าคลองบางกรวยข้างซอยวัดชะลอมมาออกหน้าวัดเขมาฯ ดังนั้นเมื่อชุดคลองลัดแล้วกระแสน้ำจึงเปลี่ยนทางเดินไหลเข้าคลองลัดที่ชุดใหม่นานเข้าก็กลายเป็นแม่น้ำเจ้าพระยาใหม่ในปัจจุบัน ส่วนแม่น้ำเจ้าพระยาเดิมก็ตื้นเขินกลายเป็นคลองไปในที่สุด และเมื่อคราวสมเด็จพระนารายณ์มหาราชขึ้นครองราชย์ พ.ศ. 2208 พระองค์ทรงเห็นว่าเมื่อแม่น้ำเจ้าพระยาเปลี่ยนทางเดินทำให้ข้าศึกเข้าประชิดพระนครได้ง่ายขึ้น จึงโปรดเกล้าฯ ให้สร้างป้อมปราการตรงปากแม่น้ำอ้อม และให้ย้ายเมืองนนทบุรีมาอยู่ปากแม่น้ำอ้อมในคราวเดียวกัน เมืองนนทบุรีจึงตั้งอยู่บริเวณปากแม่น้ำอ้อม ตั้งแต่นั้นมาจนกระทั่งถึงยุคสมัยของกรุงรัตนโกสินทร์ในรัชสมัยของพระบาทสมเด็จพระนั่งเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ทรงโปรดฯ ให้รื้อป้อมและเมืองบางส่วนเพื่อนำอิฐ (เงิน) ไปสร้างวัดเฉลิมพระเกียรติฯ ซึ่งบางส่วนถูกกระแสน้ำพัดเซาะพังทลายไปปัจจุบันจึงเหลือแต่ศาลหลักเมืองเท่านั้น ได้รับการประกาศจัดตั้งเป็นจังหวัดนนทบุรี เมื่อวันที่ 9 พฤษภาคม 2489

จังหวัดนนทบุรี ตั้งอยู่ในภาคกลาง บนฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา เป็นจังหวัดที่ 1 ใน 5 ของจังหวัดปริมณฑล คือ นนทบุรี สมุทรปราการ นครปฐม สมุทรสาคร และปทุมธานี มีเนื้อที่ประมาณ 622.38 ตาราง กิโลเมตร (เมื่อเทียบกับพื้นที่ของจังหวัดในภาคกลางทั้งหมด จังหวัดนนทบุรีมีขนาดเล็กเป็นที่ 2 รองจากจังหวัดสมุทรสงคราม) โดยแม่น้ำเจ้าพระยาได้ตัดแบ่งพื้นที่ของจังหวัดออกเป็น 2 ส่วน คือ ฝั่งตะวันตก และฝั่งตะวันออก จังหวัดนนทบุรีอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ 20 กิโลเมตร ประกอบด้วยอำเภอทั้งหมด 6 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองนนทบุรี อำเภอปากเกร็ด อำเภอบางบัวทอง อำเภอบางใหญ่ อำเภอบางกรวย และอำเภอไทรน้อยมีองค์กรปกครองท้องถิ่นประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 แห่ง เทศบาลนคร 2 แห่ง เทศบาลเมือง 3 แห่ง เทศบาลตำบล 9 แห่ง และองค์การบริหารส่วนตำบล 31 แห่ง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม แต่เดิมประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพทำสวนผลไม้ และทำไร่ ทำนา ปัจจุบันพื้นที่ของจังหวัดซึ่งเคยเป็นสวนผลไม้ และมีอาณาเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานคร เริ่มมีการเปลี่ยนแปลงเป็นที่อยู่อาศัยของประชาชนที่อพยพมาจากทุกภาคของประเทศ นอกจากนี้พื้นที่บางส่วนของจังหวัดในบางอำเภอยังเป็นพื้นที่รองรับการขยายตัวในด้านอุตสาหกรรมมีการจัดสรรที่ดิน และก่อสร้างโรงงานอุตสาหกรรมเป็นจำนวนมาก อาจกล่าวได้ว่าพื้นที่ตะวันออกของจังหวัดซึ่งเป็นพื้นที่มีอาณาเขตติดต่อกับกรุงเทพมหานคร เป็นส่วนหนึ่งของกรุงเทพมหานครด้วย

2.2.1 ความเป็นมาของเทศบาลนครนนทบุรี

เทศบาลนครนนทบุรี เดิมเป็นสุขาภิบาลเมืองนนทบุรี ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาล เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2479 โดยครอบคลุมตำบลสวนใหญ่ทั้งตำบล มีพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร (ตามพระราชกฤษฎีกา เล่มที่ 53 หน้า 1196) และด้วยความเจริญจากสภาพพื้นที่อันเป็นเมืองปริมณฑล พื้นที่ติดต่อกรุงเทพมหานคร ความเหมาะสมทางด้านผังเมือง มีอาคารบ้านเรือนหนาแน่นเต็มที่แล้ว ความต้องการในการให้บริการด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการมีมากขึ้น และความเหมาะสมด้านการเมืองการปกครองด้านเศรษฐกิจการขยายตัวของชุมชนเป็นไปอย่างรวดเร็วเทศบาลจึงได้รายงานกระทรวงมหาดไทยขอขยายเขตเทศบาลจากเดิมออกไปอีก 4 ตำบล คือ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ และตำบลท่าทราย

2.2.1.1 การขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี เทศบาลได้รายงานขอขยายเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี โดยไม่ต้องหยั่งเสียงประชามติเป็นกรณีพิเศษเมื่อปี พ.ศ. 2529 และกระทรวงมหาดไทยได้ให้ความเห็นชอบ โดยเสนอร่างพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี พ.ศ. 2531

วันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2531 ได้มีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลจากพื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร เป็น 38.9 ตารางกิโลเมตร รวมทั้งสิ้น 5 ตำบล (ตามพระราชกฤษฎีกา ฉบับพิเศษ เล่ม 105 ตอนที่ 119 คือ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ ตำบลท่าทราย

2.2.1.2 การยกฐานะเป็นเทศบาลนครนนทบุรี

ต่อมาเมื่อวันที่ 24 กันยายน พ.ศ. 2538 ได้มีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเทศบาลเมืองนนทบุรีขึ้นเป็นเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 25 กันยายน พ.ศ. 2538 เป็นต้นไป (ตามพระราชกฤษฎีกา เล่ม 112 ตอนที่ 40 ก วันที่ 24 กันยายน 2538)



ภาพที่ 2.4 อาคารสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีหลังเดิมเป็นอาคารไม้

อาคารสำนักงานเทศบาลแต่เดิมเป็นอาคารไม้ อยู่ร่วมกับศาลากลางจังหวัดนนทบุรีหลังเก่า (ท่าน้ำนนทบุรี) ต่อมาในปี พ.ศ. 2534 เทศบาลได้กู้เงินจาก ก.ส.ท. เพื่อทำการก่อสร้างอาคารสำนักงานเทศบาลหลังใหม่ บริเวณถนนรัตนธิเบศร์ ซึ่งเป็นศูนย์ราชการ อาคารสำนักงานเทศบาลเริ่มก่อสร้างเมื่อวันที่ 19 เมษายน พ.ศ. 2534 แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 18 กรกฎาคม พ.ศ. 2535 รวมงบประมาณค่าก่อสร้าง จำนวน 39,890,000 บาท



ภาพที่ 2.5 อาคารสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี (อาคาร 1)



ภาพที่ 2.6 อาคารสำนักงานเทศบาลนครนนทบุรีหลังใหม่ (อาคาร 2)



ภาพที่ 2.7 ตราสัญลักษณ์ประจำเทศบาล

เทศบาลนครนนทบุรี มีตราประจำเทศบาลเป็นรูปพานรัฐธรรมนูญ ซึ่งมีความหมายดังนี้ เทศบาลมีกำเนิดขึ้นในประเทศไทย เมื่อประเทศไทยได้เปลี่ยนระบอบการปกครองจาก สมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อ พ.ศ. 2475 ดังนั้น เทศบาลจึงได้กำหนด ตราเป็นรูปพานรัฐธรรมนูญ มิใช่แต่แสดงว่าเทศบาลเกิดขึ้นได้เพราะมีการปกครองตามรัฐธรรมนูญ เท่านั้น แต่ยังได้แสดงถึงการปกครองระบอบประชาธิปไตย

2.2.1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับที่ตั้ง

เทศบาลนครนนทบุรี ตั้งอยู่อาคารเลขที่ 139 หมู่ 8 ตำบลบางกระสอ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี บริเวณเดียวกับศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี

อาณาเขตของเทศบาลนครนนทบุรี

ทิศเหนือติดต่อกับเขตเทศบาลนครปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัด นนทบุรี คลองบางตลาดเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันออก ติดต่อกับเขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร มีคลองประปาเป็นเส้น แบ่งเขต

ทิศใต้ ติดต่อกับอำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี และเขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร คลองบางเขน และแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นเส้นแบ่งเขต

ทิศตะวันตก ติดต่อกับเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่ เขตเทศบาล เมืองบางศรีเมือง และเขตเทศบาลตำบลไทรมา อำเภอนนทบุรี มีแม่น้ำเจ้าพระยาเป็นเส้นแบ่ง

2.2.1.4 เขตพื้นที่รับผิดชอบ

มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 38.9 ตารางกิโลเมตร โดยแบ่งการพัฒนาออกเป็น ชุมชน ประกอบด้วย 5 ตำบล 93 ชุมชน คือ ตำบลสวนใหญ่ 13 ชุมชน ตำบลตลาดขวัญ 19 ชุมชน ตำบลบางเขน 13 ชุมชน ตำบลท่าทราย 26 ชุมชน และตำบลบางกระสอ 22 ชุมชน เขตการปกครอง เทศบาลนครนนทบุรี ประกอบด้วย 5 ตำบล ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรของเทศบาลนครนนทบุรี

ตำบล	หมู่บ้าน	ประชากร
สวนใหญ่	9	33,826
ตลาดขวัญ	11	47,774
บางเขน	9	42,631
บางกระสอ	9	57,225
ท่าทราย	7	70,019
รวม	45	251,475

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี, 2564 (<http://nakornnont.go.th>)

2.2.2 ลักษณะภูมิประเทศ

เนื่องจากจังหวัดนนทบุรีตั้งอยู่บนฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา โดยมีแม่น้ำเจ้าพระยาแบ่งพื้นที่จังหวัดออกเป็นสองส่วนคือ ฝั่งตะวันออก และฝั่งตะวันตก พื้นที่ส่วนใหญ่จึงเป็นพื้นที่ราบลุ่มมีคูคลองตามธรรมชาติเป็นจำนวนมากจากอดีตที่เคยใช้สัญจรไปมา ปัจจุบันคูคลองดังกล่าวใช้เพื่อการระบายน้ำเป็นส่วนใหญ่นอกจากพื้นที่บางส่วนของที่เคยเป็นสวนผลไม้ก็ค่อยๆ เปลี่ยนเป็นที่อยู่อาศัย

2.2.3 การคมนาคม

2.2.3.1 ทางบก มีเส้นทางหลักที่สำคัญ หลายเส้นทางเชื่อมต่อในกรุงเทพมหานคร คือถนนสายหลัก ได้แก่

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

2. ถนนกรุงเทพฯ – นนทบุรี (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 301) มีระยะทางเริ่มตั้งแต่สี่แยกติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ ตัดผ่านตำบลบางเขน เข้าสู่เขตบางซื่อ (กรุงเทพฯ) ตัดผ่านสี่แยกวงศ์สว่างไปสิ้นสุดที่สามแยกเตาปูน (ถนนพระราชราษฎร์ สาย 2) มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีจำนวน 14 ซอย

3. ถนนงามวงศ์วาน (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 302) มีระยะทางเริ่มตั้งแต่สี่แยกแคราย ตำบลบางกระสอ ผ่านตำบลบางเขน สี่แยกพงศ์เพชร เข้าสู่เขตหลักสี่และเขตจตุจักร (กรุงเทพฯ) ผ่านสี่แยกบางเขนมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ไปสิ้นสุดที่สี่แยกเกษตร มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 56 ซอย

4. ถนนรัตนาธิเบศร์ (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 302) มีระยะทางเริ่มตั้งแต่สี่แยกแครายผ่านศูนย์ราชการจังหวัดนนทบุรี ตำบลบางกระสอ ข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาเข้าสู่ตำบล

ไทรมา ตำบลบางรักน้อย ตัดผ่านสี่แยกบางพูน (อำเภอบางบัวทอง) ไปสิ้นสุดที่สามแยกต่างระดับ
อำเภอบางใหญ่ (ถนนกาญจนาภิเษก) มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 28 ซอย

5. ถนนพิบูลสงคราม (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 306) มีระยะทางเริ่มตั้งแต่สี่แยกศรีพรสวรรค์ตัดผ่านตำบลสวนใหญ่ วัดเขมาภิรตาราม เข้าสู่เขตบางซื่อผ่านมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระนครเหนือ สิ้นสุดที่สามแยกพิบูลสงคราม (ถนนประชากรราษฎร์ สาย 1 – ถนนงามวงศ์วาน) มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 26 ซอย

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

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

8. ถนนสนามบินน้ำ (ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3110) เชื่อมระหว่างสี่แยกสะพานพระนั่งเกล้ากับสามแยกสนามบินน้ำ (ถนนติวานนท์)

9. ถนนประชาชื่น เชื่อมระหว่างสามแยกประชาชื่น (เขตบางซื่อ) เลียบคลองประปาไปทางทิศเหนือ ผ่านสี่แยกประชานุกูล เข้าสู่อำเภอเมืองนนทบุรีที่ตำบลบางเขน ตัดผ่านสี่แยกพงษ์เพชร สามแยกสามัคคี – ประชาชื่น เข้าสู่อำเภอปากเกร็ด สิ้นสุดที่ถนนแจ้งวัฒนะ มีซอยย่อยที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีทั้งสิ้น จำนวน 14 ซอย

10. ถนนนครอินทร์ ทางหลวงชนบท มีระยะทางเริ่มตั้งแต่สี่แยกติวานนท์ตำบลตลาดขวัญ ผ่านตำบลสวนใหญ่ ข้ามแม่น้ำเจ้าพระยาบริเวณใกล้วัดนครอินทร์ เข้าสู่ตำบลบางไผ่ตำบลบางศรีเมือง จากนั้นเข้าสู่เขตอำเภอบางกรวย ตัดกับวงเวียนราชพฤกษ์ที่ตำบลบางขุนทอง ไปสิ้นสุดที่สามแยกต่างระดับตำบลคูเวียง (ถนนกาญจนาภิเษก)

11. ถนนเลียบเมืองนนทบุรี มีระยะทางเริ่มตั้งแต่ถนนพิบูลสงคราม ตัดผ่านถนนประชากรราษฎร์ที่ตำบลตลาดขวัญ อ้อมตัวจังหวัดนนทบุรีเก่า ไปสิ้นสุดที่ถนนนนทบุรี 1

12. ถนนเลียบเมืองนนทบุรี – ถนนสนามบินน้ำ มีระยะทางเริ่มตั้งแต่ถนนเลียบเมืองใกล้ตลาด อ.ต.ก.3 เก่า ตัดผ่านถนนรัตนานิเบศร์ที่ตำบลบางกระสอบไปสิ้นสุดที่ถนนสนามบินน้ำ ตำบลท่าทราย

ถนนสายรอง ได้แก่

1. ถนนสามัคคี มีซอยย่อยทั้งสิ้น จำนวน 97 ซอย
2. ถนนทานสัมฤทธิ์ มีซอยย่อยทั้งสิ้น จำนวน 43 ซอย
3. ถนนเรวดี มีซอยย่อยทั้งสิ้น 73 ซอย
4. ถนนวัดบัวขวัญ
5. ถนนประจักษ์วิน 3 มีซอยย่อยทั้งสิ้น 39 ซอย

นอกจากนี้ ยังมีซอยย่อยตามหมู่บ้านต่าง ๆ ทั่วทั้งเขตเทศบาลนครนนทบุรี อีกจำนวนทั้งสิ้น 147 ซอย และยังมีเส้นทางที่อยู่ในความรับผิดชอบของการทางพิเศษแห่งประเทศไทย ได้แก่ ทางด่วนชั้นที่ 2 สายบางโคล่ – แจ้งวัฒนะ ระยะทาง 25.0 กิโลเมตร

2.2.3.2 ทางน้ำ ปัจจุบันการคมนาคมขนส่งทางน้ำได้ลดความสำคัญลง เนื่องจากความสะดวกในการคมนาคมขนส่งทางบกมีมากขึ้น แต่เส้นทางคมนาคมทางน้ำที่สำคัญ คือ แม่น้ำเจ้าพระยา ซึ่งช่วยแบ่งเบาการจราจรบนถนนสายหลักได้เป็นอย่างมากในช่วงชั่วโมงเร่งด่วนเช้าและเย็น โดยมีบริษัทเรือด่วนเจ้าพระยา จำกัด ให้บริการแก่ประชาชนที่เดินทางระหว่างจังหวัดนนทบุรี และกรุงเทพมหานคร

2.2.4 อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลนครนนทบุรีมีอำนาจหน้าที่ตามกฎหมายสำคัญ 2 ฉบับ คือ 1) พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 2) พระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยมีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

1. ภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขถึงฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 ส่วนที่หน้าที่ของเทศบาล บทที่ 3 เทศบาลนคร มาตรา 56 มีหน้าที่ที่กำหนดต้องทำ ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 53 ที่กำหนดหน้าที่ของเทศบาลเมืองต้องทำ ดังนี้

1.1 กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50 ที่กำหนดหน้าที่ของเทศบาลตำบลต้อง

ทำ ได้แก่

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (3) รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

1.2 ให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา

1.3 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

1.4 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้

- 1.5 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 1.6 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- 1.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 1.8 ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. กิจการอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. การควบคุมสุลักษณะ และอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น
5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. จัดให้มีและควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ
7. การผังเมืองและควบคุมการก่อสร้าง
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. จัดระเบียบการจราจรหรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว และมาตรา 57 เทศบาลนครอาจจัดทำกิจการอื่น ๆ ตาม มาตรา 54 ได้ ดังนี้
 - 9.1 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
 - 9.2 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
 - 9.3 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
 - 9.4 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
 - 9.5 ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
 - 9.6 ให้มีการสาธารณสุขโรค
 - 9.7 จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
 - 9.8 จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
 - 9.9 ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
 - 9.10 ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 - 9.11 ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
 - 9.12 เทศพาณิชย์

2. ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวด 2 การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบบริการสาธารณะ มาตรา 16 กำหนดให้เทศบาลมีหน้าที่การจัดระบบบริการ สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ดังต่อไปนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ

24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษา
ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการ
ประกาศกำหนด

2.2.5 หน่วยงานภายใน

2.2.5.1 สำนักปลัดเทศบาล มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับราชการทั่วไปของเทศบาล และราชการที่มิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของกอง หรือส่วนราชการใดในเทศบาล โดยเฉพาะ รวมทั้งกำกับและเร่งรัดการปฏิบัติราชการของส่วนราชการในเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย แนวทางและแผนการปฏิบัติราชการของเทศบาล งานเลขานุการ การประชุมคณะผู้บริหารงานสภาเทศบาล งานรัฐพิธีต่าง ๆ งานจัดทำคำสั่งและประกาศของเทศบาล งานดูแลรักษา จัดเตรียมและให้บริการเรื่องสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ การติดต่อและอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ภายในอาคารสำนักงาน งานบริหารงานบุคคลของพนักงานเทศบาลและลูกจ้าง งานขอพระราชทานเครื่องราชอิสริยาภรณ์ งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง โดยการตรวจสอบและจัดระเบียบในตลาดสด หาบเร่ แผงลอย งานประสานจังหวัดและอำเภอ ในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานรับเรื่องราวร้องทุกข์ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ควบคุมดูแลในการจัดเตรียม และอำนวยความสะดวกในการบรรเทาและระงับสาธารณภัยต่าง ๆ การฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.2.5.2 สำนักการคลัง มีหน้าที่ ความรับผิดชอบ เกี่ยวกับงานการจ่าย การรับ การนำส่งเงิน การเก็บรักษาเงิน และเอกสารทางการเงิน การตรวจสอบใบสำคัญ ฎีกา งานเกี่ยวกับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เงินบำเหน็จ เงินบำนาญ เงินอื่น ๆ งานเกี่ยวกับการจัดทำงบประมาณ ควบคุมงบประมาณฐานะทางการเงิน การจัดสรรเงินต่าง ๆ การจัดทำบัญชีทุกประเภท ทะเบียนคุมเงินรายได้ และรายจ่ายต่าง ๆ การควบคุมการเบิกจ่าย งานทำงบทดลองประจำเดือน ประจำปี งานเกี่ยวกับการพัสดุ ของเทศบาล งานจัดเก็บภาษีท้องถิ่น ค่าธรรมเนียม งานเกี่ยวกับทะเบียนพาณิชย์ งานจัดทำและบริการแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.2.5.3 สำนักการช่าง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับควบคุมการก่อสร้างอาคาร ตรวจรับอาคารให้เป็นไปตาม พระราชบัญญัติควบคุมอาคารและผังเมือง พ.ศ. 2522 และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ควบคุมแนวเขตถนนทางสาธารณะ รับรองระวางเขตที่ดิน สำนวจออกแบบ เขียนแบบรูปวางโครงการ คำนวณโครงสร้าง ประมาณราคาก่อสร้างอาคาร ถนนสะพาน เขื่อน ทางหรือท่อระบายน้ำ ลานคอนกรีตเสริมเหล็ก อุโมงค์ ท่าจอดเรือ คานเรือ อุโมงค์ ทำน้ำ และสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ ศึกษาวิเคราะห์วิจัยและให้คำปรึกษาด้านวิศวกรรมโยธา ด้านสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์ ออกแบบติดตั้ง ซ่อมแซมสัญญาณไฟจราจร และเครื่องหมายจราจร ก่อสร้างปรับปรุงศาลาที่พักผู้โดยสารและป้ายหยุดรถประจำทาง ซ่อมแซมถนน ซอย ทางเดินเท้า ฝาท่อระบายน้ำ ซ่อมบำรุงยานพาหนะ เครื่องจักรกล เครื่องสูบน้ำ และครุภัณฑ์อื่น ๆ ออกแบบตกแต่งจัดสถานที่และติดตั้งไฟฟ้า ประดับงานประเพณีงานรัฐพิธี และในวันสำคัญ ต่าง ๆ ติดตั้งปรับปรุงซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ บริเวณ ถนน ซอย สวนสาธารณะ ซ่อมแซมระบบกล้องวงจรปิด ดูแลบำรุงรักษาสวนสาธารณะ และสวนหย่อม ออกแบบระบบบำบัดน้ำเสีย วิเคราะห์คุณภาพน้ำ สำนวจออกแบบเขียนแบบประมาณราคาจัดทำแบบแปลน รูปแบบรายละเอียดก่อสร้างระบบระบายน้ำทั่วไป ได้แก่ ท่อ ทาง รางระบายน้ำฝน น้ำทิ้ง กำแพงกันดิน เขื่อนกันน้ำ บ่อสูบน้ำ สถานีสูบน้ำและระบบควบคุมต่าง ๆ รวมทั้งป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม

2.2.5.4 สำนักการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดระบบการให้บริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม งานวิชาการ งานนโยบายและแผนงานสาธารณสุข การส่งเสริมสุขภาพ การควบคุมและป้องกันโรค การป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด การรักษาพยาบาล การทันตสาธารณสุข การบริการสัตว์แพทย์ การสุขาภิบาล และอนามัยสิ่งแวดล้อม การอาชีวอนามัย การคุ้มครองผู้บริโภค การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังและควบคุมมลพิษ การบริการรักษาความสะอาด การจัดมูลฝอย การจัดการสิ่งปฏิกูล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายที่ว่าด้วยการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.2.5.5 สำนักการศึกษา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการบริหารการศึกษา ทั้งการศึกษาในระบบการศึกษาและการศึกษานอกระบบการศึกษา ส่งเสริมพัฒนาหลักสูตรการศึกษาขั้นพื้นฐาน และกระบวนการเรียนรู้พัฒนาสื่อ นวัตกรรม และเทคโนโลยีทางการศึกษา วิเคราะห์วิจัยและประเมินผลทางการศึกษา รวมทั้งจัดกิจกรรมเกี่ยวกับเด็กและเยาวชน โดยเสริมกิจกรรมนอกหลักสูตร เช่น การอบรม การจัดกิจกรรมนันทนาการ ทัศนศึกษาดูงาน และการจัดการด้านศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย มีผู้อำนวยการสำนักการศึกษาควบคุมการปฏิบัติงาน ดังนี้

2.2.5.6 กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานบริหารงานทั่วไป งานวิเคราะห์นโยบายและแผน การกำหนดนโยบายจัดทำแผนงานหรือโครงการ การประสานแผนและบูรณาการเพื่อนำมาพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การบริหารหรือความมั่นคงของประเทศ ทั้งระดับชาติ ระดับกระทรวง ระดับกรม และระดับจังหวัด งานจัดทำงบประมาณงานบริการและเผยแพร่วิชาการ งานติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนงานและโครงการ

ต่าง ๆ งานเทคโนโลยีสารสนเทศ งานประชาสัมพันธ์ งานนิติการ และงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.5.7 กองสวัสดิการสังคม ให้ความสำคัญกับความรับผิดชอบเกี่ยวกับการสังคม สงเคราะห์ การส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน การส่งเสริมและพัฒนาอาชีพ การพัฒนาชุมชน การจัดระเบียบชุมชนหนาแน่น และชุมชนแออัด การส่งเสริมการมีส่วนร่วมภาคประชาชน การส่งเสริมและพัฒนาสตรี การจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน การส่งเสริมงานประเพณีท้องถิ่น และงานสาธารณะ การให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคม และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.5.8 กองทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนด้านการทะเบียนราษฎร และด้านบัตรประจำตัวประชาชน ตามที่พระราชบัญญัติ ระเบียบ กฎกระทรวง คำสั่ง ประกาศ และหนังสือสั่งการที่เกี่ยวข้อง กำหนด หน้าที่ให้ปฏิบัติ ตลอดจนมีหน้าที่สนับสนุนหน่วยงานอื่น ๆ เช่นคณะกรรมการการเลือกตั้งในการจัดการการเลือกตั้ง การออกเสียงประชามติ ทุกระดับ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้รับมอบหมาย

2.2.5.9 กองส่งเสริมวัฒนธรรม การท่องเที่ยว และกีฬา มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ ฟื้นฟู บำรุงรักษาวัฒนธรรม ประเพณี สร้างความรู้ ความเข้าใจและการตระหนักในคุณค่า และเอกลักษณ์ที่ดีของความเป็นไทย ส่งเสริมสนับสนุนการ ให้บริการ การจัดกิจกรรมด้านกีฬา นันทนาการ ส่งเสริมและพัฒนากีฬา ความเป็นเลิศสู่กีฬาอาชีพ พัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยว และแหล่งเรียนรู้ศิลปะ วัฒนธรรมและประเพณีในรูปแบบต่าง ๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนวางแผนการดำเนินงาน ศึกษาวิเคราะห์ปัญหา เพื่อนำมาพัฒนารวมทั้งปฏิบัติงานหน้าที่อื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย

2.2.5.10 กองสารสนเทศภายในและทรัพย์สิน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับ ข้อมูลแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน ในการปรับปรุงข้อมูลและการสำรวจข้อมูลภาคสนาม จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลและการใช้ประโยชน์เกี่ยวกับทรัพย์สิน ได้แก่ ที่ดิน โรงเรือนและสิ่งปลูกสร้างอื่น ๆ ป้าย การประกอบกิจการค้าประเภทต่าง ๆ และบันทึกพัฒนาข้อมูลในระบบสารสนเทศพร้อมให้บริการ ข้อมูลแผนที่ภาษีและทรัพย์สิน

2.2.5.11 แขวงท่าทราย มีหน้าที่ความรับผิดชอบกิจการภายในแขวงในส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานโดยให้มีงานสำนักงานแขวง งานคลัง งานพัสดุและทรัพย์สิน งานนิติการ งานบริการข้อมูลข่าวสารทางท้องถิ่น งานสาธารณสุข งานช่าง อยู่ในแขวง หรืออาจจะให้มีการแบ่ง ส่วนงานอื่น ๆ ที่จำเป็นมาปฏิบัติหน้าที่แขวงนั้น รวมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับ มอบหมาย

2.2.5.12 แขวงสวนใหญ่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบกิจการภายในแขวงในส่วนที่เป็นอำนาจหน้าที่ของหน่วยงาน โดยให้มีงานสำนักงานแขวง งานคลัง งานสาธารณสุข อยู่ในแขวง หรืออาจจะให้มีการแบ่งส่วนงานอื่น ๆ ที่จำเป็นมาปฏิบัติหน้าที่แขวงนั้น รวมทั้งปฏิบัติงานในหน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.5.13 หน่วยงานตรวจสอบภายใน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ตรวจสอบบัญชี เอกสารการเบิกจ่าย เอกสารการรับเงินทุกประเภท ตรวจสอบการเก็บรักษาหลักฐาน การบัญชี งานตรวจสอบพัสดุและการเก็บรักษา งานตรวจสอบทรัพย์สิน และการทำประโยชน์จาก ทรัพย์สินเทศบาล และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

2.2.6 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี

2.2.6.1 พัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มี รายได้ตาม หลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

2.2.6.2 พัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณา การกับ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน

2.2.6.3 เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัย ระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.7 พันธกิจเทศบาลนครนทบุรี

2.2.7.1 สร้างเสริมระบบการบริหารจัดการ ตามหลักธรรมาภิบาล ให้เป็น วัฒนธรรม องค์กร

2.2.7.2 พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานให้ทั่วถึง ร่วมจัดทำและควบคุมผังเมือง ให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของเมือง รวมถึงการบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.2.7.3 พัฒนาสภาพแวดล้อมของชุมชนเมือง ให้เป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

2.2.7.4 ส่งเสริม อาชีพ และ สนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เพื่อสร้าง รายได้ให้แก่ ประชาชน

2.2.7.5 ส่งเสริม พัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชน ในด้านการศึกษา กีฬา นันทนาการ สาธารณสุข สวัสดิการ ต่างๆ และอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น

2.2.7.6 พัฒนาคุณภาพการบริการ โดยเน้นการสร้างเสริมศักยภาพบุคลากร ตลอดจน การใช้เทคโนโลยี และนวัตกรรมที่เหมาะสม



นางสาวศศิวิมล กองโฬาร
ประธานสภาเทศบาล



นายมนัส ทรัพย์วิเชียร
รองประธานสภาเทศบาล

ภาพที่ 2.8 สมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี
(ที่มา : <https://www.nakornnont.go.th>)

เขต 1



นางสาวพิบพวรรณ รณเดชากุล
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1



นายวรวุฒิ ศรีเนก
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1



นายวีรัตน์ อักษรลักษณ์
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1



นายกฤษ ไซยศรี
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1



นายประวี แสงแก้ว
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1



นายสมพันธ์ จรเสมอ
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 1

Activ
Go to :

ภาพที่ 2.9 สมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี เขต 1
(ที่มา : <https://www.nakornnont.go.th>)

เขต 2



นางสาวศศิวัน กองโพน
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2



นางสมจิตร นงวัชรการณ
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2



นายมนัส กรัณวิชัย
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2



นายปฏิกร อยู่พอง
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2



นายนิพนธ์ สกุลอรรณ
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2



นายคิวกร จันทร
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 2

Activate
Go to Set

ภาพที่ 2.10 สมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี เขต 2

(ที่มา : <https://www.nakornnont.go.th>)

เขต 3



นายวุฒิชัย บะสี
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3



นายอภิววัฒน์ เพชรเรือง
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3



นายวรบูรณ์ ปันยารสุน
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3



นางสาวจันทนา พงเกิดศรีรัฐ
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3



นายสุรชาติ ก็นันเม
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3



พ.อ.อ. พายัพ บุญคง
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 3

ภาพที่ 2.11 สมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี เขต 3

(ที่มา : <https://www.nakornnont.go.th>)

เขต 4



นางสาวปริญญา ปุณกระกิจ
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 4



นายพนธ์ ประกิจสุข
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 4



นายประสิทธิ์พงศ์ ต้วจัน
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 4



นายปริญญา วงศ์รัตนชัย
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 4



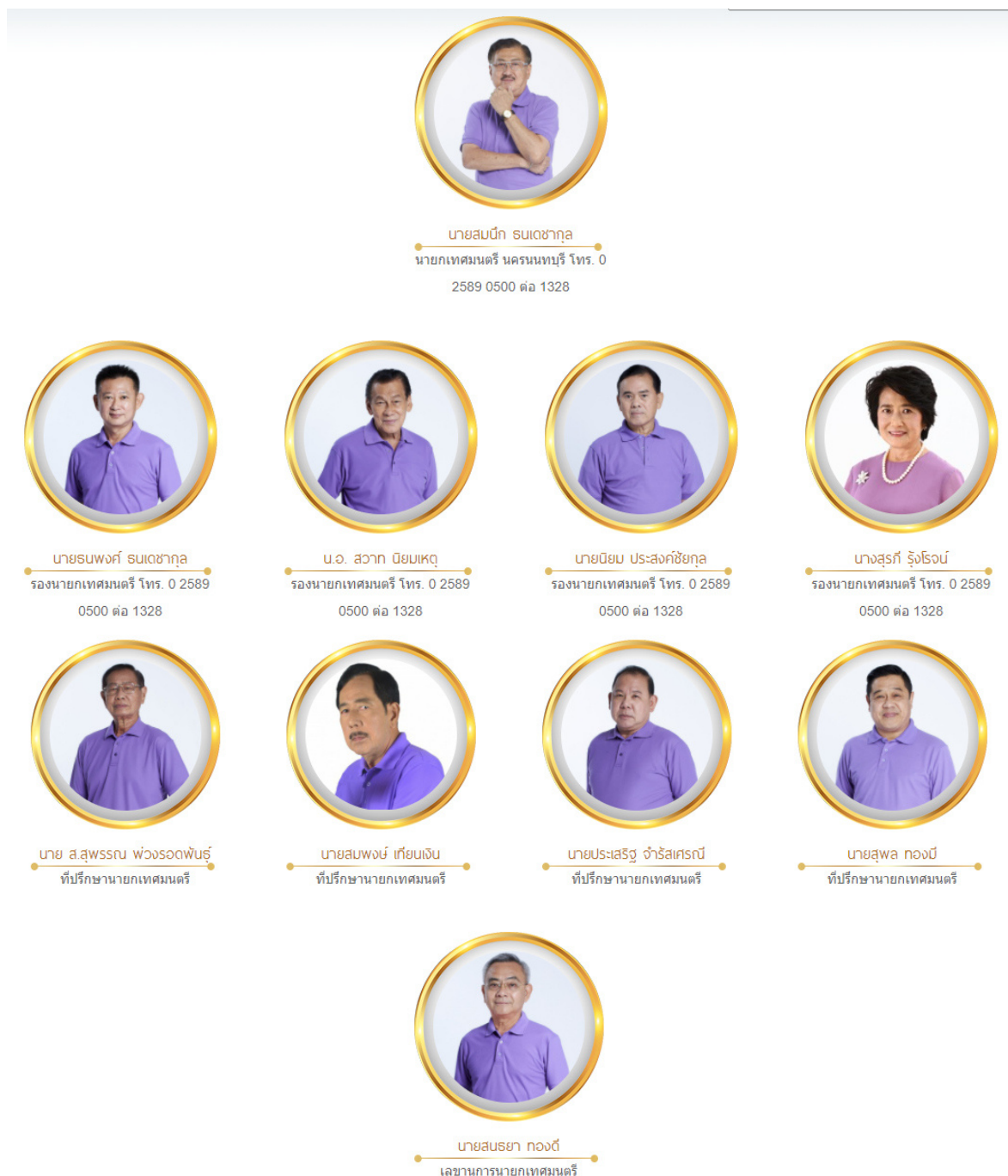
นายสมบุรณ์ ไพฑูริติก
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 4



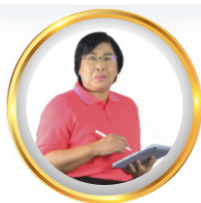
นายพงศ์ชัย เกษมมาก
สมาชิกสภาเทศบาล เขต 4

Actual
Go to Se

ภาพที่ 2.12 สมาชิกสภาเทศบาลนครนนทบุรี เขต 4
(ที่มา : <https://www.nakornmont.go.th>)



ภาพที่ 2.13 คณะบริหารเทศบาลนครนonthบุรี
(ที่มา : <https://www.nakornnont.go.th>)



นางสาวสุกัญญา สุขการณ
ปลัดเทศบาลนครนนทบุรี โทร. 0
2589 0500 ต่อ 1333



นายวิศวุธ ประสวัสส์ดีเดช
รองปลัดเทศบาลนครนนทบุรี โทร.
0 2589 0500 ต่อ 1301



นายศราวุธ อรรณแสง
รองปลัดเทศบาลนครนนทบุรี โทร.
0 2589 0500 ต่อ 1301



นายสมศักดิ์ ศรีเพ็ง
ผู้อำนวยการส่วนบริหารอนามัยสิ่งแวดล้อม รก. ผู้อำนวยการสำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โทร. 0
2589 0500 ต่อ 1202



นายศราวุธ อรรณแสง
รองปลัดเทศบาลนครนนทบุรี รก. ผู้อำนวยการสำนักงานการศึกษา โทร. 0
2589 0500 ต่อ 2221



นายคม แสงบำรุง
ผู้อำนวยการสำนักงานช่าง โทร. 0
2589 0500 ต่อ 2308



ว่าง
ผู้อำนวยการสำนักงานคลัง โทร. 0
2589 0500 ต่อ 1230



นางสาวอรรณ ศรีธนะ
หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล โทร. 0
2589 0500 ต่อ 1321



นายอุปกณ์ เกษตรเวทิน
ผู้อำนวยการกองวิชาการและ
แผนงาน โทร. 0 2589 0500 ต่อ
2202



นางสาวสายฝน กอนบรอด
ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม
โทร. 0 2589 0500 ต่อ 2130



นายศราวุธ อรรณแสง
รองปลัดเทศบาลนครนนทบุรี รก. ผู้อำนวยการกองส่งเสริมวัฒนธรรมการท่องเที่ยว และกีฬา โทร. 0



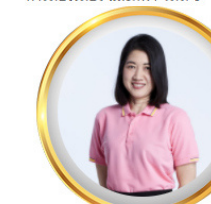
จำเอนกบุรุษย์ ิยธารักษ์
ผู้อำนวยการกองทะเบียนราษฎรและ
บัตรประจำตัวประชาชน โทร. 0
2589 0500 ต่อ 1106



นางสาวพิมพ์พิชชา อ่อนบะนิย
ผู้อำนวยการกองสารสนเทศฯ
และทรัพยากร โทร. 0 2591 7863-6
ต่อ 265



นายสุรสิทธิ์ เวชสิทธิ์
หัวหน้าฝ่ายทะเบียนและบัตรประจำ
ตัวประชาชน รักษาการแทน
หัวหน้าแขวงท่าทราย โทร. 0 2591
7863 ต่อ 103



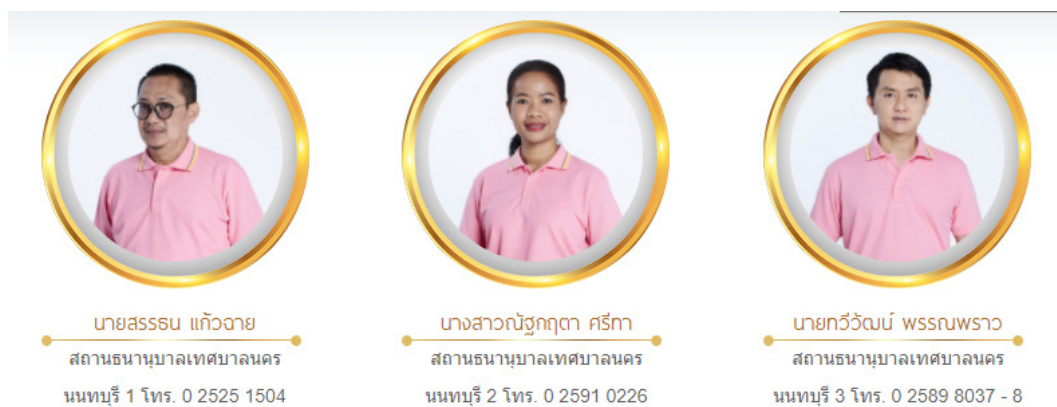
นางชัญญกานต์ แสงชมพู
รักษาการแทน หัวหน้าแขวง
สวนใหญ่ โทร. 0 2589 0500 ต่อ
1232

ภาพที่ 2.14 หัวหน้าส่วนราชการ

(ที่มา : <https://www.nakornnont.go.th>)



ภาพที่ 2.15 ผู้อำนวยการโรงเรียน
(ที่มา : <https://www.nakornnont.go.th>)



ภาพที่ 2.16 ผู้จัดการสถานธนานุบาล
(ที่มา : <https://www.nakornnont.go.th>)

2.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ คือ ความชอบใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษว่า Satisfaction ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่มีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจ หรือความต้องการของแต่ละบุคคล ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวที่รู้สึกเป็นสุข หรือยินดีที่ได้รับตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป หรือสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่สมดุล ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่กำหนดพฤติกรรมที่จะแสดงออกของบุคคล ซึ่งมีส่วนต่อการเลือกที่จะปฏิบัติในกิจกรรมใด ๆ นั้น เป็นความรู้สึกยินดีหรือเจตคติที่ดีของบุคคลเมื่อ ไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ๆ (สุภลักษณ์ ชัยอนันต์, 2540 มณี โพธิเสน, 2543; อุทัยพรรณ สุดใจ, 2544; พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542, 2546)

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกรักชอบยินดีเต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับตอบสนองความต้องการ ทั้ง ด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่า ว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อ สิ่งเหล่านั้น เป็นไปในทางลบหรือบวก (อุทัย วรรณสุดใจ, 2545)

ความพึงพอใจ มีความหมายดังนี้ คำว่า “พึง” เป็นคำกริยาอื่น หมายความว่า ยอมตาม เช่น พึงใจ และคำว่า “พอใจ” หมายถึง สมชอบ ชอบใจ (ราชบัณฑิตยสถาน, 2546)

ความพึงพอใจ เป็นผลของการแสดงออกของทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์เราได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางบวกและทางลบ แต่เมื่อได้สิ่งนั้นที่สามารถตอบสนองความต้องการ หรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ (กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ, 2550)

ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการ ปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไปถึงความพึงพอใจเป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการปฏิบัติงาน ซึ่งรวมไป ถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพด้วย การมีความสุขที่ทำงานร่วมกับคนอื่นที่เข้ากัน ได้มีทัศนคติที่ดีต่องานด้วย (Applewhite, 1965)

ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพหรือระดับความพึงพอใจที่เป็นผลมา จากความสนใจและเจตคติของบุคคลที่มีต่องาน (Good, 1973)

ความพึงพอใจในการบริการ จำแนกเป็น 2 ความหมาย ในความหมายที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริโภคหรือผู้รับบริการ (Customer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ของผู้ให้บริการ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์, 2541) ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักการตลาดจะพบนิยามของความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็น 2 นัย คือ

- ความหมายที่ยึดสถานการณ์การซื้อเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่งมักพบในงานวิจัยการตลาดที่เน้นแนวคิดทางพฤติกรรมศาสตร์

- ความหมายที่ยึดประสบการณ์เกี่ยวกับเครื่องหมายการค้าเป็นหลัก ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ เป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลายๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง หรืออีกนัยหนึ่ง คือ ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง

2. ความหมายของความพึงพอใจในงานของผู้บริการ ตามแนวคิดของนักจิตวิทยาองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานจะมีผลต่อความสำเร็จของงานเป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงาน การบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการเป็นประจำ การศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าตลอดจนผู้ปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบในเชิงการแข่งขันทางการตลาด เพื่อความก้าวหน้าและการเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

2.3.2 ลักษณะความพึงพอใจ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกทางบวกของบุคคลหรือสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจะรับรู้ความพึงพอใจ จำเป็นต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการของมนุษย์ ส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวันทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์รับรู้ เรียนรู้ สิ่งที่ได้รับ การตอบสนองแตกต่างกันไป และหากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความต้องการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่าง ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์บริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตาม มักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนเสมอแล้ว ซึ่งมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐาน ที่ผู้รับบริการ ใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับ ในวงจร ของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้บริการได้รับความรู้เกี่ยวกับการบริการที่ได้รับ คือ ความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าได้รับ (Expectations) นี่มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับความหวังเอาไว้ หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามคาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่า นับว่าเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) ความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่างที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นระดับความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจมากน้อยได้

ถ้ายืนยันเปี่ยมเบนไปในทางบวก แสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พอใจ (สุรศักดิ์ นาถวิล, 2544)

2.3.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญมี (ศิริพร ตันติพุลวินัย, 2538) ดังนี้

2.3.3.1 สถานที่บริการ คือ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อลูกค้ามีความต้องการ ย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำให้ที่ตั้งและกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2.3.3.2 การส่งเสริมการแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกันกับความเชื่อถือก็จะมีความรู้สึกดี กับการบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้ความต้องการบริการตามมา

2.3.3.3 ผู้บริการและผู้ปฏิบัติการ ล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้แก่ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของลูกค้าเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการ ของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานที่ตระหนักถึงลูกค้าสำคัญ แสดงพฤติกรรม การบริการและสนองความต้องการของลูกค้า และเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

2.3.3.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้าชื่นชอบสภาพแวดล้อมของการบริการ เกี่ยวข้องกับการออกแบบสถานที่ ความสวยงาม การตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสัน การจัดแบ่งพื้นที่สัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้บริการ

2.3.3.5 ขบวนการบริการ มีวิธีนำเสนอขบวนการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการส่งผลให้กับการปฏิบัติการ แก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลสำรองห้องพักโรงแรมหรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับ – โอนสาย ในการติดต่อองค์การต่าง ๆ หรือการให้ข้อมูลอย่างสม่ำเสมอและเพียงพอ เป็นต้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกยินดีของประชาชนที่มีต่อการได้รับบริการในด้านต่าง ๆ (มณีวรรณ ต้นไทย, 2533) ดังนี้

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ หมายถึง สถานที่ให้บริการ รวมถึงสถานที่จอดรถ ที่ให้บริการสะอาด อุปกรณ์ในการให้บริการ เช่น แบบฟอร์มไม่ขาดแคลนและมีการประชาสัมพันธ์ หรือการบริการที่ต่อเนื่อง

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใช้วาจาสุภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ

3. ด้านคุณภาพบริการที่ได้รับ หมายถึง การได้รับการบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ให้บริการพอเพียง มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ระยะเวลาในการให้บริการที่กำหนดชัดเจน และดำเนินการให้เป็นไปตามเวลาที่กำหนด หากมีข้อบกพร่องสามารถแก้ไขทันที หรือไม่ล่าช้า

5. ด้านข้อมูลทั่วไป หมายถึง การค้นหาข้อมูลได้รับความสะดวก ข้อมูลทันสมัย สามารถสอบถามเพิ่มเติมได้ มีช่องทางการบริการข้อมูลที่ทันสมัย สะดวกรวดเร็ว

ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจ (Millet, 1994) ระบุไว้ 6 ปัจจัย ได้แก่

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equal table Service) หมายถึง การให้บริการที่เท่าเทียมกัน โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมือง การให้บริการงานของรัฐต้องไม่แบ่งแยกเพศ เชื้อชาติ ผิวหรือความยากจน ตลอดจนสถานะทางสังคม นอกจากนี้ยังมีการสังเคราะห์ประเด็นด้านนี้โดยอาศัยแนวคิดเกี่ยวกับหลักความเสมอภาค (ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ, 2558) โดยหลักความเสมอภาคนั้น มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับหลักเสรีภาพ เนื่องจากหลักการที่จะทำให้การใช้เสรีภาพเป็นไปอย่างเสมอภาคกันทุกผู้ทุกคน ความเสมอภาคจึงเป็นฐานของเสรีภาพและเป็นหลักประกันในการทำให้เสรีภาพเกิดขึ้นได้จริง ดังนั้นหลักความเสมอภาคได้กฎหมาย จึงเป็นหลักการที่ทำให้การปฏิบัติต่อบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ อย่างเท่าเทียมกัน หรือไม่เลือกปฏิบัติ (Non-discrimination) ทั้งนี้การปฏิบัติตามหลักความเสมอภาคนั้น จะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญเหมือนกันอย่างเท่าเทียมกัน และจะต้องปฏิบัติต่อสิ่งที่มีสาระสำคัญแตกต่างกันให้แตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ จึงจะทำให้เกิดความยุติธรรมภายใต้หลักความเสมอภาคขึ้นได้ หลักความเสมอภาคนั้นเมื่อพิจารณาจากบทบัญญัติแห่งกฎหมาย สามารถแยกประเภทของหลักความเสมอภาคได้ 2 ประเภท คือ หลักความเสมอภาคทั่วไป หลักความเสมอภาคทั่วไป เป็นสิทธิขั้นพื้นฐานของบุคคลทุกคนที่อาจกล่าวอ้างกับการกระทำใด ๆ ของรัฐได้ และหลักความเสมอภาคเฉพาะเรื่อง เป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะเรื่องเป็นหลักความเสมอภาคที่ใช้เฉพาะภายในขอบเขตเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นเฉพาะ

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าเป็นการให้บริการสาธารณะ จะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา โดยผู้ให้บริการจะต้องรู้จักแบ่งเวลา ซึ่งจะเป็นตัวกำหนดและการควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีหลักการดังนี้

2.1 การวางแผน เป็นหลักการสำคัญของการทำงาน จึงต้องกำหนดจุดมุ่งหมาย ใช้เวลาที่ประหยัด และก่อให้เกิดงานที่มีประสิทธิภาพโดยกำหนดแบบงาน

ที่ต้องทำ และฝึกใช้ปฏิทินในการวางแผนจนเป็นนิสัย เพราะการวางแผนจะช่วยรักษาเวลาและให้ผลลัพธ์ที่ดีกว่า

2.2 การจัดเวลาให้เหมาะสมกับงาน คือ การกำหนดและจัดลำดับความสำคัญของงานไว้ในแผนการทำงาน งานใดที่ไม่สำคัญหรือกิจกรรมใดที่ไม่เกิดประโยชน์ควรตัดทิ้งไปและให้เวลาสำหรับงานที่สำคัญ ๆ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพของงานมากที่สุด โดยแยกประเภทของงานไว้ให้ชัดเจน แล้วจัดทำพร้อมกันเพื่อประหยัดเวลาและเป็นไปอย่างมีระบบเสมอ

2.3 การจัดเวลาให้เหมาะสมกับคน กล่าวคือ ควรตัดเวลาที่เกี่ยวข้องกับงาน หรือการประชุมที่ไม่จำเป็น ควรให้บุคคลอื่นมีส่วนแบ่งภาระความรับผิดชอบงานตามสมควร มีการมอบหมายงาน กระจายงานให้บุคคลอื่น อย่างมีประสิทธิภาพ โดยกำหนดวัตถุประสงค์ในการทำงานที่ชัดเจนและควรรสร้างบรรยากาศการทำงานให้เกิดขึ้นเสมอ

2.4 การสั่งการ เตือนตนเสมอ คือ ควรทำอะไรให้ลุล่วงไปเป็นขั้นตอน แต่มีใช้ใส่ใจแต่การจัดระบบ จนไม่ได้ประเมินคุณค่าที่แท้จริงของผลงาน ฝึกฝนการตัดสินใจเพื่อทำงานตามที่เห็นว่าเหมาะสมให้ทันเวลา

2.5 การควบคุมการทำงานเพื่อการมีเวลาที่ดีกว่า คือ ควรฝึกมีวินัยในการทำงานไม่ผัดวันประกันพรุ่ง การบริหารจัดการงานหรือบริการให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ในเวลาที่กำหนด รวมถึงการวางแผนและการจัดลำดับความสำคัญ ในการทำงาน ซึ่งต้องอาศัยกระบวนการเครื่องมือ และเทคนิคต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อกำหนดและควบคุมการปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเวลาและวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในงานที่รับผิดชอบ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) กล่าวคือ การให้บริการต้องมีลักษณะจำนวนให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม นอกจากนี้ยังต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสม จำนวนคนที่ต้องการในสถานที่ที่เพียงพอ ในเวลาที่เหมาะสม จึงสามารถสรุปได้ว่า การบริการที่เพียงพอ คือ การให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการในทุก ๆ ด้านอย่างเพียงพอ เช่น ด้านจำนวนบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วัสดุอุปกรณ์ และสถานที่ให้บริการ เป็นต้น

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความสม่ำเสมอ มีความพร้อมและเตรียมตัวต่อความสนใจตลอดเวลา มีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ และมีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ ความรับผิดชอบนี้ จะเป็นภาระหรือพันธะผูกพันในการปฏิบัติหน้าที่การงานของผู้ร่วมให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การเนื่องจากบุคคลต้องอยู่ร่วมกันทำงานในองค์การ จำเป็นต้องปรับลักษณะนิสัยเจตคติของบุคคลเพื่อช่วยเป็นเครื่องมือผลักดันให้ปฏิบัติงานตามระเบียบ รู้จักเคารพสิทธิของผู้อื่น ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบและมีความซื่อสัตย์ สุจริต คนที่มีความรับผิดชอบจะทำให้การปฏิบัติงานไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ และช่วยให้การทำงานร่วมกันเป็นไปด้วยความราบรื่น ความรับผิดชอบจึงเป็นภาระผูกพันที่ผู้นำต้องสร้างขึ้นเพื่อให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้อย่างดี ถ้าองค์การที่มีความรับผิดชอบต่อสังคม ก็จะทำให้เกิดผลต่อองค์การนั้นคือ

- 4.1 องค์การจะได้รับความเชื่อถือและไว้วางใจจากผู้ร่วมงานและผู้อื่น
- 4.2 การปฏิบัติงานจะพบความสำเร็จทันเวลาและทันต่อเหตุการณ์
ภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา
- 4.3 ทำให้เกิดความเชื่อถือในตนเองเพราะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเรียบร้อย
- 4.4 องค์การเกิดความมั่นคงเป็นที่ยอมรับนับถือจากผู้อื่น
- 4.5 องค์การประสบผลสำเร็จ สามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นปึกแผ่น
และมั่นคง
- 4.6 สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ทุกคนให้ความร่วมมือ
เป็นอย่างดี

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงาน คุณภาพ และเทคโนโลยีที่ทันสมัย และในการให้บริการจำเป็นต้องมีการพัฒนาระบบขององค์กรและบุคลากรอยู่ตลอดเวลา

6. การให้บริการด้านเทคโนโลยี หมายถึง การบริการที่เกี่ยวข้องกับ โปรแกรมและฐานข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาประยุกต์ใช้ในระบบบริการ

2.3.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการย่อมมีความต้องการและความคาดหวังในการไปรับบริการทุกครั้งเมื่อไปรับบริการ ประสพกับสถานการณ์ที่แท้จริงกับความต้องการก่อนไปรับบริการและแสดงออกมาเป็นระดับความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจตรงกับความจริง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าไปรับประทานอาหารที่ร้านอาหารที่มีชื่อเสียงแห่งหนึ่ง และถูกใจอาหารอร่อย บริการดี หรือลูกค้าเดินทางด้วยรถประจำทางถึงจุดหมายปลายทางอย่างปลอดภัยและตรงตามกำหนดเวลา เป็นต้น

2. ความพึงพอใจที่เกิดความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกชอบใจ ถูกใจประทับใจของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหมายที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าเติมน้ำมันที่สถานบริการแห่งหนึ่งพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี หรือลูกค้าไปซื้อของที่ห้างสรรพสินค้าแห่งหนึ่งได้รับรางวัลพิเศษโดยไม่คาดคิดมาก่อน เพราะเป็นลูกค้ารายที่กำหนดให้ได้รับรางวัล

การวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การสังเกต (ภณิดา ชัยปัญญา, 2541) การใช้แบบสอบถาม ใช้ในกรณีต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามอิสระอาจถามความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ส่วนการสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง และการสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กิริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

การวัดความพึงพอใจ เป็นเรื่องที่เปรียบเทียบได้กับความเข้าใจทั่ว ๆ ไป ซึ่งปกติจะวัดได้โดยการสอบถามจากบุคคลที่ต้องการจะถาม มีเครื่องมือที่ต้องการจะใช้ในการวิจัยหลาย ๆ อย่าง อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าจะมีการวัดอยู่หลายแนวทาง แต่การศึกษาความพึงพอใจอาจแยกตามแนวทางวัดได้ 2 แนวคิด (หทัยรัตน์ ประทุมสูตร, 2542) ได้แก่ วัดจากสภาพทั้งหมดของแต่ละบุคคล เช่น ที่ทำงาน ที่บ้านและทุก ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับชีวิต การศึกษาตามแนวทางนี้จะได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ แต่ทำให้เกิดความยุ่งยากกับการที่จะวัดและเปรียบเทียบ และการวัดโดยแยกออกเป็นองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับงานการนิเทศงานเกี่ยวกับนายจ้าง จึงสามารถสรุปได้ว่าระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ระดับความรู้สึกที่ชอบเป็นที่ยอมรับความรู้สึก ระดับความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ (ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ, 2558)

2.3.5 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ในระหว่างการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ ผู้ให้บริการต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ

การนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริการ ซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้น การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้าง ความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุด ซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554)

ความคาดหวังของบุคคล ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เมื่อได้รับการตอบสนองทั้งทางด้าน วัตถุ จิตใจ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ตั้งไว้ จะเรียกว่าความพึงพอใจ และหากไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังจะเรียกว่า ความไม่พอใจ ดังนั้น ความพึงพอใจนี้เป็นความรู้สึกทางบวกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกด้านอื่น ๆ เป็นความรู้สึกทางด้านอื่นและความพึงพอใจของแต่ละบุคคล จะแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมทางกายภาพและลักษณะส่วนบุคคล

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ สามารถสรุปได้ดังนี้ (ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ, 2558)

1. บุคลิกภาพ ของเจ้าหน้าที่ ความหมายหรือคำจำกัดความของคำว่า “บุคลิกภาพ, ที่ยอมรับโดยทั่วไป คือ ลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์ของแต่ละบุคคล แสดงออกโดยพฤติกรรมที่บุคคลนั้นมีต่อสิ่งแวดล้อมที่ตนกำลังเผชิญอยู่ และพฤติกรรมนี้จะคงเส้นคงวาพอสมควร ในขณะที่ บาร์นาร์ด (Barnard, 1995) ได้กล่าวถึงความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า คือผลรวมทั้งหมดของรูปร่าง ท่าทาง ลักษณะทางกาย พฤติกรรมที่แสดงออก แนวโน้มการกระทำ ขอบเขตความสามารถทั้งที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในและที่แสดงออกมา เป็นส่วนรวมทั้งหมดที่แสดงออกโดยกิริยาอาการ ความนึกคิด อารมณ์ นิสัยใจคอ ความสนใจ การติดต่อกับผู้อื่น ตลอดจนรูปร่างหน้าตา การแต่งกาย และความสามารถในการอยู่ร่วมกับบุคคลอื่น ดังนั้นบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจึงมีความสำคัญ และมีผลต่อความพึงพอใจต่อการบริการเป็นอย่างยิ่ง เพราะลักษณะของการบริการจะเกี่ยวข้องโดยตรงกับสองฝ่าย คือ ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ และสิ่งที่สร้างความประทับใจหรือความพึงพอใจในขั้นแรกของการบริการ คือ ผู้ให้บริการจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีใบหน้ายิ้มแย้มเสมอ พูดจาให้ชัดเจนไพเราะและแต่งกายให้เรียบร้อย

2. ระบบบริการ หมายถึง กิจกรรม ขั้นตอนหรือกระบวนการในการดำเนินการของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข หรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการดำเนินการนั้น หลักของการให้บริการนั้นต้องสามารถตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ได้ แต่ขณะเดียวกันก็ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอเท่าเทียมกันทุกคน การกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวกสบาย ความปลอดภัย ซึ่งไม่มีผู้ใดสามารถจับต้องได้ คือ การให้บริการที่คำนึงถึงตัวบุคคลหรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความชอบพอ (ศรัณย์ ทิพย์บำรุง, 2544) ไม่สิ้นเปลืองทรัพยากรและไม่สร้างความยุ่งยากสลับซับซ้อนให้แก่ผู้ให้บริการมากจนเกินไป มีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ มีความเป็นธรรมเสมอภาคและเชื่อถือได้โดยเน้นการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการมากที่สุด (กุลธนะ ธนาพงศธร, 2536) จึงสามารถสรุปได้ว่า ลักษณะของการบริการคือ กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลให้ได้รับความสุขและความสะดวกสบาย สะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาคจนเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

3. สภาพแวดล้อม หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างทั้งหมดที่อยู่ล้อมรอบบุคคลหรือกลุ่ม เช่น สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สังคมหรือวัฒนธรรม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลและความรู้สึกนึกคิดของบุคคลได้ (ชุติมา มาลัย, 2538) ในขณะที่สภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ สิ่งต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัวเราทั้งที่มีชีวิตและไม่มีชีวิต สามารถจับต้องได้และไม่สามารถจับต้องได้ เป็นทั้งรูปธรรมและเป็นนามธรรม รวมถึงสภาพปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลให้เกิดภาวะกดดันต่อผู้ปฏิบัติงานในขณะที่ทำงาน

4. คุณภาพการให้บริการ คือ สิ่งชี้วัดระดับความสามารถในการบริการ ผลสัมฤทธิ์ของงานโดยรวม ที่แสดงถึงกระบวนการดำเนินงานตามมาตรฐานการบริการในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการบนพื้นฐานความคาดหวังของผู้รับบริการ ตามแนวคิดการบริหารคุณภาพโดยรวม (Total Quality Management : TQM) มีหลักการสำคัญคือ ผู้รับบริการสำคัญที่สุด เพราะผู้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญของงานบริการโดยกำหนดให้ผู้รับบริการ

และผู้บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายร่วมกัน และมีส่วนร่วมในการปรับเปลี่ยนไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยเปิดโอกาสให้นำศักยภาพของตนมาใช้อย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้ง่ายกระชับ ในการปฏิบัติเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีที่สุด นำมาซึ่งการแก้ไข ปัญหา และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานพร้อมมองหาโอกาสในการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (วีรพงษ์ เฉลิมาจิระรัตน์, 2539)

5. ระยะเวลาบริการ หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินกิจกรรมของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นสิ่งที่ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้บริการที่ตรงเวลาแก่ผู้รับบริการ มีความสำคัญต่อความพึงพอใจ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554) เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินชีวิตงานบริการขึ้นอยู่กับยุทธวิธีในการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจ ดังนั้น การเข้าถึงบริการได้สะดวก รวดเร็ว ในการเข้าใช้บริการ ในส่วนของระเบียบขั้นตอนไม่ควรมากและไม่ควรซับซ้อนเกินไป ผู้บริการใช้เวลารอคอยไม่นาน เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาสะดวกสำหรับในการบริการ เพราะสิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้มารับบริการทั้งสิ้น

6. ความสะดวกในการให้บริการ คือ การจัดวางแบบแผนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มารับบริการ ในการจัดการระบบบริการสมัยใหม่ จะเน้นความต้องการของลูกค้าและความสัมพันธ์กับลูกค้าในกระบวนการจัดการบริการของบุคลากร ที่ปฏิบัติงานบริการ สภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก ถือเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จหรือล้มเหลวของการบริการดังกล่าว (วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล, 2551) การสร้างความสะดวกในการให้บริการนั้น ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงถึงการให้ความสะดวก ให้ความสบายใจ ให้ความจริงใจให้ความช่วยเหลือ ให้เกียรติให้การต้อนรับ ให้ความเข้าใจ และให้ความเป็นธรรมต่อคุณภาพการให้บริการ (จิตติมา รักนาค , 2547) ดังนั้น การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น ควรให้บริการที่ไม่ซับซ้อนมีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายในการให้บริการ การสร้างความพึงพอใจนั้นควรมีการบริหารจัดการสมัยใหม่ มีการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับผู้มารับบริการเพื่อให้ผู้บริการได้รับความชัดเจนและสะดวกสบาย เช่น การจัดให้มีที่นั่งรอแผนผังจุดบริการ ลำดับ ขั้นตอนจัดวัสดุสำนักงานควรมีปากกาดินสอไว้ สำหรับกรอกคำร้องขอบริการ หมายเลขโทรศัพท์มีคู่สาย มากพอ หรือสะดวกให้ติดต่อทางอีเมล เป็นต้น สรุปได้ว่า ความสะดวกในการให้บริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ไม่ซับซ้อน มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย มีสภาพแวดล้อมที่ดี สำหรับผู้มารับบริการ มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ มีลำดับขั้นตอนที่ชัดเจน เพื่อความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชวินโรจน์ น้อยเจริญ (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านขั้นตอนและกระบวนการให้บริการอยู่ในระดับมาก รองลงมา

คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้เทคโนโลยี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านอาคารสถานที่ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.05

นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการงาน ทะเบียนราษฎรที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อว่าที่การอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี โดยรวมผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากทุกด้านโดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยได้แก่ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ด้านสถานที่ และสภาพแวดล้อม ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกตามลำดับ ส่วนผู้ใช้บริการ มีสถานภาพ ระดับ การศึกษา ที่พักอาศัย ระยะเวลาที่พักอาศัยในอำเภอคลองหลวง โดยสถานภาพ ที่แตกต่างกันอาจมี ความละเอียดรอบคอบในการทำความเข้าใจต่อการเข้ารับบริการของที่ว่าการ อำเภอคลองหลวง ต่างกัน จึงทำให้มีความพึงพอใจต่อการรับบริการที่ว่าการอำเภอคลองหลวงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ 0.05 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการบริการ ของที่ว่าการอำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี ทั้ง 6 ด้าน อยู่ในเชิงบวก 3 อันดับแรก คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรที่ให้บริการ ด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นพรัตน์ จันทโรภาส (2557) ได้ศึกษาการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล เพชรชมพู อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร ผลการวิจัย พบว่า การให้บริการประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก ด้านขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดคือ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพต่างกันไม่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพชรชมพู อำเภอโกสุมพินคร จังหวัดกำแพงเพชร

อัษฎา ผาใต้ และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล (2557) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา และเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชน ในเขตเทศบาลตำบลตองโขบ รวมทั้งสิ้น 375 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า มีค่าความเชื่อมั่น .98 การวิเคราะห์ข้อมูลใช้วิธีการ ทางสถิติ เพื่อหาค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) และการทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยใช้ t-test และ F-test แบบ One Way ANOVA การทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ

ผลการวิจัย พบว่า 1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง

ทุกด้าน 2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 375 คน ได้ดังนี้

จำแนกต่างเพศ พบว่า กลุ่มที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาล ตำบลตองโขบ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ พบว่ากลุ่มที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 5,001-10,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ตั้งแต่ 10,000-20,000 บาท มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือมากกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ้ พบว่า ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศเหนือ มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มากกว่ากลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออก และทิศตะวันตก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันตก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศตะวันออก มีความพึงพอใจของประชาชนมากกว่าประชาชนที่มีเขตที่อยู่อาศัยทางทิศใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และโดยภาพรวม ไม่พบรายคู่ใดที่มีระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

เสาวรัตน์ บุษรานนท์ และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์ (2557) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ของเทศบาล

ตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง จำนวน 2,757ครัวเรือน ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จำนวน 350 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถาม และสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและการใช้การทดสอบค่าที ผลการวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง โดยภาพรวมอยู่ในระดับพอใจมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ในระดับพอใจมาก 6 ด้านได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสาธารณสุข ด้านสังคม/สวัสดิการ และด้านการศึกษา และระดับพอใจปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน/สาธารณูปโภค นอกจากนี้มีข้อเสนอแนะให้ปรับปรุงระบบน้ำทั้งปริมาณและคุณภาพ (น้ำดื่ม) สภาพถนน ระบบไฟฟ้าส่องสว่างข้างทางและในครัวเรือน และระบบการดูแลซ่อมแซมอย่างสม่ำเสมอ

วรุณี เชาว์สุขุม และ ดวงตา สราญรัมย์ (2559) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 2,000 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาความความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที แบบอิสระต่อกันและค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุข ที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งาน เมื่อพิจารณาในรายด้าน พบว่า งานที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และงานปรับปรุงเลขหมายประจำบ้าน

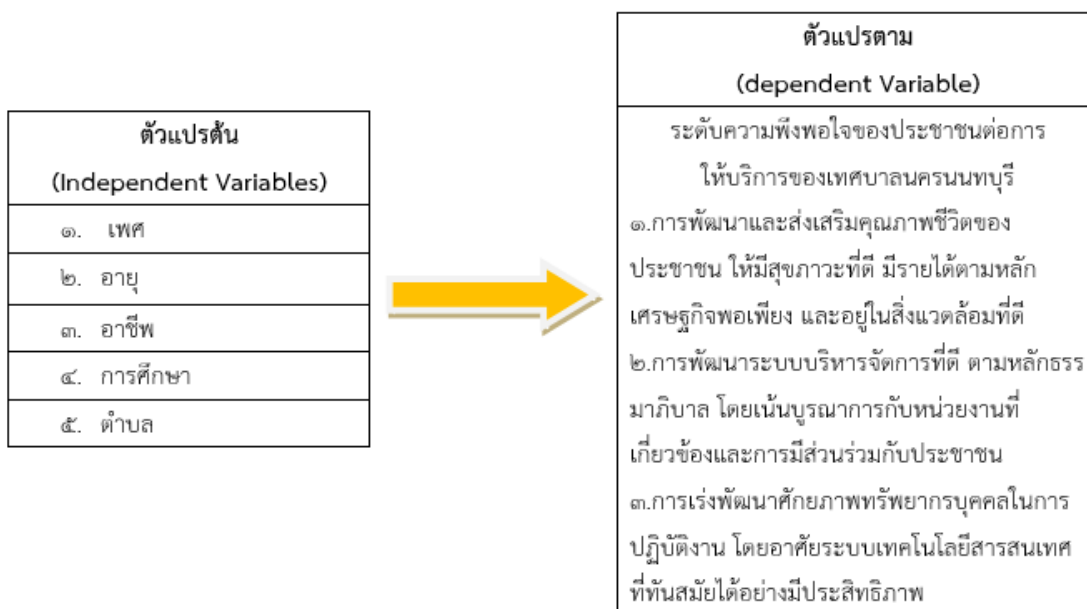
3. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ผู้รับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ

ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน

มงคล ฌ ลำพูน และคณะ (2562) การวิจัยเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับ 2 พึงพอใจ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน และยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี จะเห็นได้ว่าประชาชนต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดโครงการหรือกิจกรรมของเทศบาลนครนนทบุรี เพื่อต้องการเข้าร่วมในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เทศบาลนครนนทบุรีจัดขึ้น แต่มีปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่อาจยังไม่เข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง ในส่วนของประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ของเทศบาลนครนนทบุรี เรื่องของการจัดการกับขยะมูลฝอย การขุดลอกท่อระบายน้ำ/คลองระบายน้ำ การจัดการกับรถยนต์หรือสิ่งกีดขวางบนท้องถนน การกำจัดมูลฝอยซึ่งเป็นสาเหตุของไข้เลือดออก และการดูแลคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เป็นต้น

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ต.ค. 63 ถึง 30 ก.ย. 64) คณะผู้วิจัยได้กำหนดวิธีวิจัย ดังรายละเอียดต่อไปนี้

3.1 ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ร่วมกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อค้นหาคำตอบของการวิจัยที่มีความครอบคลุม ลุ่มลึกและชัดเจน ซึ่งจะทำให้เข้าใจในปรากฏการณ์ที่ศึกษาได้เป็นอย่างดี

3.2 หน่วยวิจัย/พื้นที่เป้าหมาย

3.2.1 ประชากร ได้แก่ ประชากรในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 251,475 คน ซึ่งอาศัยอยู่ในพื้นที่ 5 ตำบล คือ ตำบลสวนใหญ่ จำนวน 33,826 คน ตำบลตลาดขวัญ จำนวน 47,774 คน ตำบลบางเขน 42,631 คน ตำบลบางกระสอ 57,225 คน และตำบลท่าทราย 70,019 คน จากรายงานของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี ณ วันที่ 1 ตุลาคม 2563 (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี, 2564)

3.3 วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาแบ่งออกเป็น 2 ระยะดังนี้

3.3.1 ระยะที่ 1 การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

3.3.1.1 การวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี โดยการแจกแบบสอบถาม

3.3.1.2 ประชากร (Unit of Analysis) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเทศบาลนครนนทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 251,475 คน

3.3.1.3 กลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ค่าความเชื่อมั่น 0.5 ระดับความเชื่อมั่น 95% ระดับความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 5% ของจำนวนประชากรทั้งสิ้น 251,475 คน (สำนักท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี, 2564) โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified Sampling) ตามตารางสำเร็จรูปของ Krejcie & Morgan (1976 : 608-609) (ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ, 2560) โดยมีวิธีการคำนวณดังนี้

การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling)

$\text{จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด} \times \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละตำบล}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}} = \text{กลุ่มตัวอย่าง (คน)}$

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี

ตำบล	หมู่บ้าน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ครั้งที่ 1 (คน)	กลุ่มตัวอย่าง ครั้งที่ 2 (คน)	รวม (คน)
สวนใหญ่	9	33,826	198	198	395
ตลาดขวัญ	11	47,774	199	199	397
บางเขน	9	42,631	198	198	396
บางกระสอ	9	57,225	199	199	397
ท่าทราย	7	70,019	199	199	398
รวม	45	251,475	993	993	1,986
จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เก็บข้อมูลจริง			1,250	1,250	2,500

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี, 2564 (<http://nakornnont.go.th>)

**หมายเหตุ เพื่อให้เป็นไปตามข้อกำหนดของเทศบาลนครนนทบุรี ที่ต้องการให้เก็บข้อมูลทั้งสิ้น 2 ครั้ง จากจำนวนกลุ่มตัวอย่างจำนวน 2,500 คน คณะผู้วิจัยจึงเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างครั้งละ 1,250 คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามรายตำบลจำนวน 5 ตำบล ๆ ละ 250 คน ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ได้ทำการคำนวณไว้

3.3.1.3 เครื่องมือวิจัย

3.3.1.3.1 การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการใช้แบบสอบถามที่ได้พัฒนาขึ้นจากการศึกษาจากทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง และการศึกษาคู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยพัฒนาแบบสอบถามตามแนวทางแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม และแบบประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละยุทธศาสตร์ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นและมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2562)

3.3.1.3.2 การสร้างแบบสอบถาม มีจุดมุ่งหมายเพื่อเป็นเครื่องมือสำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ฐานเขตเทศบาลนครนนทบุรี ผู้วิจัยแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ คุณวุฒิ การศึกษาสูงสุด อาชีพ และที่อยู่อาศัย (ตำบล)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ประกอบด้วย 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ประเด็นที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี)

ประเด็นที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน)

ประเด็นที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ)

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประมาณค่า 5 ระดับตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) (ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ, 2560) มีการกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

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

โดยมีเกณฑ์การแบ่งคะแนน การแบ่งความหมายตามค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	8.20 - 10.00	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	6.40 - 8.19	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	4.60 - 6.39	หมายความว่า	มีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.80 - 4.59	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 2.79	หมายความว่า	มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประมาณค่า 3 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ต (Likert) (ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ, 2560) มีการกำหนดน้ำหนักคะแนนดังนี้

3	หมายความว่า	มีความพึงพอใจมาก
2	หมายความว่า	มีความพึงพอใจ
1	หมายความว่า	ไม่พึงพอใจ

โดยมีเกณฑ์การแบ่งคะแนน การแบ่งความหมายตามค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.00	หมายความว่า	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายความว่า	พึงพอใจ
ค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายความว่า	ไม่พึงพอใจ

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีมีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหา เป็นแบบสอบถามชนิดปลายเปิด

3.3.1.4 ขั้นตอนในการสร้างแบบสอบถาม

3.3.1.4.1 ศึกษาและรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมากำหนดโครงสร้างของข้อคำถาม จากตำรา เอกสาร ทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.3.1.4.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม และสำนวนภาษาของข้อคำถาม

3.3.1.4.3 นำเสนอแบบสอบถามฉบับร่างต่อผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบแบบสอบถาม จำนวน 3 ท่าน ได้แก่

1) ดร. วัชร เพ็ชรวงษ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์สุพรรณบุรี

2) ดร.สุวิทย์ สมสุภาพรุ่งยศ อาจารย์ประจำสาขาวิชาระบบสารสนเทศและคอมพิวเตอร์ธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี

3) อาจารย์กาญจนาวดี สำลีเทศ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์พระนครศรีอยุธยา วาสกรี

3.2.1.4.4 การหาคุณภาพเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญ ด้วยการคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาหรือจุดประสงค์ (Item Objective Congruence : IOC) และปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ และนำไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญงานวิจัยก่อนนำไปทดลองใช้

3.2.1.4.5 ทดลองใช้แบบสอบถามกับกลุ่มทดลอง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการทดลองใช้ Try out กับประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด

3.2.1.4.6 หาคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้ (Try out) แบบสอบถามมาลงรหัสเพื่อคำนวณหาคุณภาพของแบบสอบถาม ซึ่งเป็นการคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) ตามวิธีของครอนบาค ได้ระดับความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.89 จัดว่าเป็นแบบสอบถามที่มีคุณภาพ สามารถนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างได้

3.3.1.5 ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล

คณะผู้วิจัยได้วางแผนในการเก็บรวบรวมข้อมูลร่วมกับผู้เกี่ยวข้องจากเทศบาลนครนนทบุรี โดยจะมีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม จำนวน 1,250 ชุด จำนวน 2 ครั้ง รวม 2,500 ชุด และจัดประชุมเพื่อการจัดกลุ่มสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus groups) กับผู้แทนของแต่ละชุมชน จำนวน 2 ครั้ง แต่เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของอย่างรุนแรงของไวรัสโควิด-19 (COVID-19) และจังหวัดนนทบุรีเป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด (สีแดงเข้ม) (ราชกิจจานุเบกษา, 2564) จึงใช้วิธีการส่งนักวิจัยลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลโดยใช้วิธีการสัมภาษณ์ผู้แทนชุมชน

3.3.1.5.1 คณะผู้วิจัยได้จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ถึงผู้บริหารเทศบาลนครนนทบุรี เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามระหว่างเดือนมีนาคม – สิงหาคม 2564 แต่ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของไวรัส โควิด-19 จึงทำให้ไม่สามารถดำเนินการจัดกลุ่มสนทนาประเด็นเฉพาะ (Focus groups) กับผู้แทนของแต่ละชุมชนภายในห้องประชุมได้ ดังนั้นคณะผู้วิจัยได้ส่งนักวิจัยที่มีความเชี่ยวชาญ ลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูลด้วยการสัมภาษณ์กับตัวแทนชุมชน เพื่อให้ได้คำตอบที่สมบูรณ์และครบถ้วนมากที่สุด

3.3.1.5.2 คณะผู้วิจัยได้อบรมนักศึกษาจำนวน 30 คน โดยจัดการอบรมลักษณะออนไลน์ ผ่านโปรแกรม Google Meet คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจในการเก็บแบบสอบถาม ช่วงเดือน เมษายน 2564

3.3.1.5.3 คณะผู้วิจัยและนักศึกษา ได้ลงเก็บข้อมูลจริงจำนวน 2 ครั้ง ระหว่างเดือนเมษายน – สิงหาคม 2564

3.3.1.5.4 คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการเก็บข้อมูลช่วงที่ 1 เดือนกรกฎาคม 2564 ต่อเทศบาลนครนนทบุรี และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องครั้งที่ 1

3.3.1.5.5 คณะผู้วิจัยนำเสนอผลการเก็บข้อมูลช่วงที่ 2 เดือนสิงหาคม 2564 ต่อเทศบาลนครนนทบุรี และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องครั้งที่ 2

3.3.1.5.6 คณะผู้วิจัยนำเสนอผลงานวิจัยต่อผู้บริหารเทศบาลนครนนทบุรี เดือนกันยายน 2564

3.3.1.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับประมวลผลทางสถิติ ได้แก่ โปรแกรม IBM SPSS Statistics 20 ดังนี้

3.3.1.6.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ

3.3.1.6.1 ข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) โดยการหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

3.3.1.7.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.)

3.3.2 ระยะที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews) กับผู้แทนของแต่ละชุมชน ชุมชนละ 3 คน ในพื้นที่ 5 ตำบล รวม 15 คน

ตารางที่ 3.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่าง วัตถุประสงค์การวิจัย วิธีวิจัย เครื่องมือ กระบวนการ ประชากร/กลุ่มตัวอย่าง และผลลัพธ์ของการดำเนินการ

วัตถุประสงค์การวิจัย	วิธีการ	กระบวนการ/ เครื่องมือ	ประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง	ผลลัพธ์
1. เพื่อวัดระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 (1 ต.ค. 63 – 30 ก.ย. 64) โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	วิจัยเชิงปริมาณ	แบบสอบถาม	ครั้งที่ 1 จำนวน 1,250 ครั้งที่ 2 จำนวน 1,250 รวม 2,500 คน	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 (1 ต.ค. 63 – 30 ก.ย. 64)

ตารางที่ 3.2 (ต่อ)

วัตถุประสงค์การวิจัย	วิธีการ	กระบวนการ/ เครื่องมือ	ประชากร/ กลุ่มตัวอย่าง	ผลลัพธ์
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี โดยอาศัยเกณฑ์การประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	วิจัยเชิงปริมาณ	แบบสอบถาม	ครั้งที่ 1 จำนวน 1,250 ครั้งที่ 2 จำนวน 1,250 รวม 2,500 คน	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี
3. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี	วิจัยเชิงคุณภาพ โดย การสัมภาษณ์แบบกึ่ง โครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews)	แบบสัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้าง	ผู้แทนของแต่ละชุมชนทั้ง 5 ตำบลละ 3 คน รวม 15 คน จำนวน 2 ครั้ง	ทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี
4. เพื่อทราบปัญหาเร่งด่วนของแต่ละชุมชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อเทศบาลนครนนทบุรี	วิจัยเชิงคุณภาพ โดย การสัมภาษณ์แบบกึ่ง โครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews)	แบบสัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้าง	ผู้แทนของแต่ละชุมชนทั้ง 5 ตำบลละ 3 คน รวม 15 คน จำนวน 2 ครั้ง	ทราบปัญหาเร่งด่วนของแต่ละชุมชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อเทศบาลนครนนทบุรี

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วยประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี คณะผู้วิจัยได้ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลจำนวน 2 ครั้ง โดยลงพื้นที่เก็บข้อมูลครั้งที่ 1 จำนวน 1,250 ชุด และครั้งที่ 2 จำนวน 1,250 ชุด รวมทั้งสิ้น 2,500 ชุด เนื้อหาแบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี
3. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน
4. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามการเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม
6. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีมีการปรับปรุงหรือแก้ไข ปัญหา ประกอบด้วยประเด็นย่อย ดังนี้
 - 6.1 ปัญหา/อุปสรรค จากการที่ท่านได้รับข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี
 - 6.2 ปัญหาเร่งด่วนที่ท่านต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีทำการแก้ไข

6.3 ข้อเสนอแนะ

4.1 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ครั้งที่ 1

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละในส่วนของข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เพศ		
	หญิง	687	55.0
	ชาย	563	45.0
	รวม	1,250	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นเพศหญิงจำนวน 687 คน (ร้อยละ 55.0) เพศชายจำนวน 563 คน (ร้อยละ 45.0) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2	อายุ		
	ต่ำกว่า 21 ปี	43	3.4
	อายุ 21-30 ปี	307	24.6
	อายุ 31-40 ปี	324	25.9
	อายุ 41-50 ปี	296	23.7
	อายุ 51-60 ปี	175	14.0
	มากกว่า 60 ปี	105	8.4
	รวม	1,250	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 324 คน (ร้อยละ 25.9) รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 307 คน (ร้อยละ 24.6) อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 296 คน (ร้อยละ 23.7) อายุต่ำกว่า 51-60 ปี จำนวน 175 คน (ร้อยละ 14.0) อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 105 คน (ร้อยละ 8.4) และอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 3.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุด

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3	คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุด		
	ประถมศึกษา	129	10.3
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	278	22.2
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	405	32.4
	ปริญญาตรี	437	35.0
	สูงกว่าปริญญาตรี	1	0.1
	รวม	1,250	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 437 คน (ร้อยละ 35.0) รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 405 คน (ร้อยละ 32.4) ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 278 คน (ร้อยละ 22.2) ระดับประถมศึกษาจำนวน 129 คน (ร้อยละ 10.3) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 1 คน (ร้อยละ 0.1) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอาชีพ

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4	อาชีพ		
	รับราชการ	22	1.8
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	82	6.6
	บริษัทเอกชน	555	44.4
	นักเรียน/นักศึกษา	52	4.2
	ธุรกิจส่วนตัว	411	32.9
	อื่น ๆ (ระบุ).....	128	10.2
	รวม	1,250	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้าน อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำงานในบริษัทเอกชน จำนวน 555 คน (ร้อยละ 44.4) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 411 คน (ร้อยละ 32.9) ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป จำนวน 128 คน (ร้อยละ 10.2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 82 คน (ร้อยละ 6.6) นักเรียน /นักศึกษา จำนวน 52 คน (ร้อยละ 4.2) และรับราชการ 22 คน (ร้อยละ 1.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่อยู่อาศัย

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	ที่อยู่อาศัย		
	ตำบลสวนใหญ่	250	20.0
	ตำบลตลาดขวัญ	250	20.0
	ตำบลบางกระสอ	250	20.0
	ตำบลท่าทราย	250	20.0
	ตำบลบางเขน	250	20.0
	รวม	1,250	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่อยู่อาศัย อาศัยอยู่ในตำบลสวนใหญ่ จำนวน 250 คน (ร้อยละ 20.0) ตำบลตลาดขวัญ จำนวน 250 คน (ร้อยละ 20.0) ตำบลบางกระสอ จำนวน 250 คน (ร้อยละ 20.0) ตำบลท่าทราย จำนวน 250 คน (ร้อยละ 20.0) และตำบลบางเขน จำนวน 250 คน (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

4.2 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ครั้งที่ 1

ตารางที่ 4.6 ประเด็นที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	7.76	.824	พึงพอใจมาก	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	7.50	.777	พึงพอใจมาก	8
3. มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	7.72	.798	พึงพอใจมาก	2

ตารางที่ 4.6 ต่อ

4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	7.68	.776	พึงพอใจมาก	4
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7.60	.784	พึงพอใจมาก	7
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7.70	.798	พึงพอใจมาก	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	7.62	.813	พึงพอใจมาก	6
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7.64	.822	พึงพอใจมาก	5
ในภาพรวม	7.65	.799	พึงพอใจมาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=7.65$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในในระดับมาก ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.76$) รองลงมา ได้แก่ มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.72$) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=7.70$) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X}=7.68$) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.64$) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X}=7.62$) มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.60$) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.50$) ตามลำดับ

4.3 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน ครั้งที่ 1

ตารางที่ 4.7 ประเด็นที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน

การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	7.66	.774	พึงพอใจมาก	2
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	7.46	.808	พึงพอใจมาก	7
3. มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	7.58	.786	พึงพอใจมาก	4
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	7.72	.815	พึงพอใจมาก	1
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7.50	.742	พึงพอใจมาก	6
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7.62	.789	พึงพอใจมาก	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	7.54	.807	พึงพอใจมาก	5
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7.50	.785	พึงพอใจมาก	6
ในภาพรวม	7.57	.788	พึงพอใจมาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=7.57$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X}=7.72$) รองลงมาในระดับมาก ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.66$) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=7.62$) มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.58$) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X}=7.54$) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจาก

การดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.50$) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.46$) ตามลำดับ

4.4 ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครั้งที่ 1

ตารางที่ 4.8 ประเด็นที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	7.72	.804	พึงพอใจมาก	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	7.52	.807	พึงพอใจมาก	5
3. มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	7.60	.763	พึงพอใจมาก	2
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	7.60	.771	พึงพอใจมาก	2
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7.56	.777	พึงพอใจมาก	3
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7.56	.761	พึงพอใจมาก	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	7.52	.784	พึงพอใจมาก	5
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7.50	.770	พึงพอใจมาก	4
ในภาพรวม	7.57	.779	พึงพอใจมาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=7.57$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.72$) รองลงมา ได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ และมีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.60$) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.56$) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=7.50$) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และมีผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X}=7.52$) ตามลำดับ

4.5 ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ครั้งที่ 1

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	1.87	.403	พึงพอใจ	2
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	1.86	.404	พึงพอใจ	3
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	1.87	.420	พึงพอใจ	2
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	1.90	.376	พึงพอใจ	1
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	1.90	.383	พึงพอใจ	1
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1.86	.406	พึงพอใจ	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหา	1.85	.418	พึงพอใจ	4
8. การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	1.80	.453	พึงพอใจ	5
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	1.80	.451	พึงพอใจ	5
ในภาพรวม	1.85	.412	พึงพอใจ	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจ ($\bar{X}=1.85$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ระดับพึงพอใจ ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น ได้แก่ มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{X}=1.90$) รองลงมาในระดับพึงพอใจเช่นกัน ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=1.87$)

มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=1.86$) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหา ($\bar{X}=1.85$) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และการแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X}=1.80$) ตามลำดับ

4.6 ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ครั้งที่ 1

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีมีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหา สามารถสรุปได้ ดังนี้

1. ปัญหา/อุปสรรค ที่ได้จากความคิดเห็นของประชาชน กล่าวคือ ประชาชนในชุมชนไม่ค่อยได้รับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จากเทศบาลนครนทบุรี อย่างทั่วถึง
2. ปัญหาเร่งด่วนที่ท่านต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีทำการแก้ไข ได้แก่ ปัญหาเรื่องขยะมูลฝอย เนื่องจากรถเก็บขยะ เข้าเก็บไม่ตรงเวลา หรือล่าช้าไปบ้าง, ปัญหาเรื่องท่อระบายน้ำอุดตัน โดยเฉพาะช่วงฤดูฝน น้ำระบายไม่ทัน เกิดการท่วมขังเป็นเวลานาน, ปัญหาเรื่องกล่องวงจรปิดไม่เพียงพอภายในชุมชน และปัญหาเรื่องการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ที่ยังมีผู้ติดเชื้อไวรัสเพิ่มขึ้น รวมถึงสถานที่เข้ารับการรักษายังไม่เพียงพอต่อจำนวนผู้ที่ติดเชื้อ เป็นต้น
3. ข้อเสนอแนะจากประชาชน คือ ต้องการให้มีเทศบาลนครนทบุรี มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนอย่างทั่วถึง และควรมีการขุดลอกท่อระบายน้ำ เพื่อป้องกันน้ำท่วมขังในชุมชน

4.7 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อการวิจัย (Semi - structured or guided interviews) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนทบุรี ครั้งที่ 1 โดยพบว่า

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนทบุรี ในแต่ละตำบล มีช่องทางดังนี้

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนทบุรี ตำบลสวนใหญ่ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน, จากเอกสารของเทศบาลนครนทบุรี, ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง, เสียงตามสาย, เว็บไซต์ของเทศบาลนครนทบุรี และจาก เฟสบุค (<http://www.facebook.com/nakornnont/>)

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนทบุรี ตำบลตลาดขวัญ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน, ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง จาก เฟสบุค (<http://www.facebook.com/nakornnont/>), เว็บไซต์ของเทศบาลนครนทบุรี และ เสียงตามสาย

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนทบุรี ตำบลบางกระสอ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เอกสารของเทศบาลนครนทบุรี, เสียงตามสาย, เว็บไซต์ของเทศบาลนครนทบุรี, เฟสบุค (<https://www.facebook.com/nakornnont/>)

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรี ตำบลท่าทราย ประชาชน ได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน, เฟสบุค (<https://www.facebook.com/nakornnont/>) และช่องทาง อื่น ๆ เช่น กลุ่มไลน์ (Line Application) ของเทศบาลนครนนทบุรี

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรี ตำบลบางเขน ประชาชน ได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน, เฟสบุค (<https://www.facebook.com/nakornnont/>) และช่องทางอื่น ๆ เช่น กลุ่มไลน์ (Line Application) ของเทศบาลนครนนทบุรี

ตารางที่ 4.10 สรุปช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรี (ครั้งที่ 1)

ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน	9	22.5	1
2. เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี	6	15.0	3
3. ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง	7	17.5	2
4. หนังสือพิมพ์	0	0.0	-
5. วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี	0	0.0	-
6. เสียงตามสาย	4	10.0	5
7. เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี	5	12.5	4
8. Facebook https://www.facebook.com/nakornnont/	5	12.5	4
9. อื่น ๆ (line)	4	10.0	5
รวม	40	100.00	

*หมายเหตุ : 1. กำหนดให้ตัวแทนชุมชนตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ข้อมูลรวมจึงมีความถี่มากกว่า 15
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) เรียบเรียงเป็นค่าความถี่ (ธำนิษฐ์ ศิลป์จารุ, 2552: น. 302)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสาร พบว่า ได้รับทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน (ร้อยละ 22.5) รองลงมาได้แก่ ได้รับทราบจากป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง (ร้อยละ 17.5) รองลงมา ได้แก่ เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี (ร้อยละ 15.0) เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี และทาง Facebook (<http://www.facebook.com/nakornnont>) (ร้อยละ 12.5) ทางเสียงตามสาย และช่องทางอื่นๆ เช่น line (ร้อยละ 10.0) ตามลำดับ

ปัญหาที่พบจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีในแต่ละตำบล ดังนี้

ปัญหาที่พบจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี ในตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางกระสอ พบว่า การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ผู้สูงอายุที่อยู่บ้าน ไม่ชำนาญการใช้งานอินเทอร์เน็ต จะไม่ค่อยได้รับข่าวสารต่าง ๆ มากนัก ควรมีการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทางเพื่อให้ประชาชนทราบ

ปัญหาที่พบจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี ตำบลท่าทราย และตำบลบางเขน พบว่า การประชาสัมพันธ์มีความล่าช้า การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงในทุกชุมชน ข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ไม่น่าสนใจ ผู้ที่ไม่ได้ใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟน ไม่ได้รับข่าวสารจากทางเทศบาลนครนนทบุรี

สาเหตุที่เป็นปัญหาในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีในแต่ละตำบล มีดังนี้

สาเหตุที่เป็นปัญหาในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี ประชาชนในตำบลสวนใหญ่ กล่าวถึงข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ค่อนข้างเข้าใจยากในบางเรื่อง และ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ในรายตำบลตลาดขวัญ พบว่า การประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ชุมชนไม่ค่อยได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน รายตำบลท่าทรายและตำบลบางเขน ผู้ตอบกล่าวว่า สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์โดยตรงทางเทศบาลนครนนทบุรี ไม่ทั่วถึงในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลนครนนทบุรี การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อาจเป็นการส่งต่อข้อมูลหลายต่อ ทำให้ข้อมูลเกิดความล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่ได้ใช้โทรศัพท์สมาร์ตโฟน จึงทำให้ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี ในแต่ละตำบล มีดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี รายตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ คือประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้ามาประชาสัมพันธ์กับชาวบ้านโดยตรง ต้องการให้ข่าวสารที่ต้องการส่งถึงชาวบ้านให้มีความชัดเจน และเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ราย ตำบลบางกระสอ ประชาชนแนะนำว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง และเข้าถึงโครงการ/งาน ต่าง ๆ ของเทศบาลได้ง่ายและสะดวกขึ้น ในรายตำบลท่าทราย และตำบลบางเขน แนะนำว่า ควรมีการแต่งตั้งให้มีคณะทำงานหรือตัวแทนชุมชนด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี เพื่อช่วยเป็นสื่อกลางการกระจายข่าวสารประชาสัมพันธ์ เช่น ประธานชุมชน เพื่อให้ข้อมูลไม่ล่าช้าและทันต่อเหตุการณ์

ความต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรี เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางกระสอ ตำบลท่าทราย และ ตำบลบางเขน คือต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทาง เจ้าหน้าที่ หรือ คณะกรรมการชุมชน, เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี, ป้ายโฆษณา หรือไฟวิ่ง, วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี, เสียงตามสาย, เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี, เฟสบุค(<https://www.facebook.com/nakornnont/>) และช่องทางอื่น ๆ เช่น ไลน์กลุ่ม (Line Application)

ตารางที่ 4.11 สรุปช่องทางที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ (ครั้งที่ 1)

ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน	7	17.5	1
2. เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี	4	10.0	4
3. ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง	5	12.5	3
4. หนังสือพิมพ์	0	0.0	-
5. วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี	4	10.0	4
6. เสียงตามสาย	5	12.5	3
7. เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี	6	15.0	2
8. Facebook https://www.facebook.com/nakornnont/	6	15.0	2
9. อื่น ๆ (line)	3	7.5	5
รวม	40	100	

*หมายเหตุ : 1. กำหนดให้ตัวแทนชุมชนตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ข้อมูลรวมจึงมีความถี่มากกว่า 15
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) เรียบเรียงเป็นค่าความถี่ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552: น. 302)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านช่องทางที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ อันดับที่ 1 ได้แก่ ต้องการได้รับทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน จากเอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี (ร้อยละ 17.5) รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี (ร้อยละ 8.86) และทาง Facebook (<http://www.facebook.com/nakornnont/>) (ร้อยละ 15.0) เสียงตามสายและ ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง (ร้อยละ 12.5) เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี (ร้อยละ 10.0) และ ช่องทางอื่น ๆ เช่น line (ร้อยละ 7.5) ตามลำดับ

ปัญหาที่พบในแต่ละตำบล พบว่า ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหามลพิษ ปัญหาฝุ่นละออง ปัญหาขยะมูลฝอย ปัญหาท่อระบายน้ำอุดตัน ปัญหาเรื่องรถเก็บขยะล่าช้า ปัญหาเรื่อง ยุง ปัญหาเรื่องกลิ่นตามท่อระบายน้ำ ปัญหาเรื่องกิ่งไม้ขึ้นพาดสายไฟฟ้า

ปัญหาด้านระบบสาธารณูปโภค พบใน 2 ตำบล คือ ตำบลท่าทราย พบปัญหาเรื่องไฟฟ้าตก และปัญหาเรื่องกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา เช่นเดียวกับ ตำบลบางเขน ที่พบปัญหาเรื่องน้ำประปามีกลิ่นคลอรีน เช่นกัน

ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ในตำบลสวนใหญ่ พบว่า ยังไม่มีห้องน้ำสาธารณะในชุมชน และปัญหาเรื่องที่ดินถมมีจำกัด ในส่วนของตำบลท่าทรายกับตำบลบางเขน จะพบปัญหาคล้ายๆ กันคือ เรื่องสถานที่ออกกำลังกายและเครื่องเล่นในการออกกำลังกายยังมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

ปัญหาด้านการคมนาคม ในพื้นที่ตำบลสวนใหญ่ จะพบปัญหาการจราจรติดขัด ในพื้นที่ตำบลตลาดขวัญ พบปัญหาหลังตลาดนนท์ หน้าเมเจอร์ เกี่ยวกับรถสาธารณะ วินมอเตอร์ไซด์ และรถตุ๊กๆ ขับขี่ไม่ระมัดระวังและไม่เป็นระเบียบ ในตำบลท่าทราย พบปัญหาเรื่องถนนชำรุด ปัญหาเรื่องร้านค้าตั้งร้านค้าบนทางเท้า ปัญหาเรื่องการขับขี่รถมอเตอร์ไซด์บนทางเท้า ปัญหาเรื่องการจอดรถบนไหล่ทาง และปัญหารถขนส่งสาธารณะไม่ครอบคลุมทุกเส้นทาง และในพื้นที่ตำบลบางเขน พบปัญหาเรื่องถนนหรือไหล่ทางถนนชำรุด ปัญหาเรื่องการที่ร้านค้า ตั้งร้านบนทางเท้า ปัญหาเรื่องการขับขี่รถมอเตอร์ไซด์บนทางเท้า อาจก่อให้เกิดอันตรายได้ ปัญหาเรื่องการรถยนต์ รถจักรยานยนต์ จอดรถบนไหล่ทาง ปัญหารถขนส่งสาธารณะไม่ครอบคลุมทุกเส้นทาง ปัญหาเรื่องการระบายน้ำได้ช้า ในช่วงที่ฝนตกทำให้น้ำท่วมขังถนน ปัญหาเรื่องเสียงดังจากมอเตอร์ไซด์รับจ้าง เป็นต้น

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข

สรุปปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขแยกรายตำบล เรียงตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วน ครั้งที่ 1

ตารางที่ 4.12 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลสวนใหญ่ (ครั้งที่ 1)

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้แก้ไข	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. ปัญหาขยะหลังตลาด ที่ทิ้งขยะไม่เพียงพอ	3	42.86	1
2. ปัญหาที่จอดรถ	2	28.57	2
3. ปัญหาการจัดระเบียบการค้าขายในตลาด	2	28.57	2
รวม	7	100	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข รายตำบลสวนใหญ่ อันดับที่ 1 ได้แก่ ปัญหาขยะหลังตลาด ที่ทิ้งขยะไม่เพียงพอ (ร้อยละ 42.86) รองลงมาได้แก่ ปัญหาที่จอดรถ (ร้อยละ 28.57) และปัญหาการจัดระเบียบการค้าขายในตลาด (ร้อยละ 28.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลตลาดขวัญ (ครั้งที่ 1)

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการแก้ไข	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. ปัญหาการรับจ้างจอดเต็มถนนบริเวณตลาด	2	25.00	2
2. ปัญหาการจราจรติดขัด	3	37.50	1
3. ปัญหาไวรัสโควิด-19	3	37.50	1
รวม	8	100	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข รายตำบลตลาดขวัญอันดับที่ 1 ได้แก่ ปัญหาการจราจรติดขัด (ร้อยละ 37.50) รองลงมา ได้แก่ ปัญหาไวรัสโควิด-19 (ร้อยละ 37.50) และปัญหาการรับจ้างจอดเต็มถนนบริเวณตลาด (ร้อยละ 25.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.14 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลบางกระสอ (ครั้งที่ 1)

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการแก้ไข	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. ปัญหาการจัดการเรื่องสาธารณสุขประโยชน์ของชุมชน	3	50.00	1
2. ปัญหาเรื่องไวรัสโควิด-19	2	33.33	2
3. ปัญหาขยะมูลฝอย	1	16.67	3
รวม	6	100	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข รายตำบลบางกระสออันดับที่ 1 ได้แก่ ปัญหาการจัดการเรื่องสาธารณสุขประโยชน์ของชุมชน (ร้อยละ 50.00) รองลงมาได้แก่ ปัญหาเรื่องไวรัสโควิด-19 (ร้อยละ 33.33) และปัญหาขยะมูลฝอย (ร้อยละ 16.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.15 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลท่าทราย (ครั้งที่ 1)

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการแก้ไข	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. ปัญหาเรื่องการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19	3	42.86	1
2. ปัญหาเรื่องการจราจรติดขัด (ภายในซอย)	2	28.57	2
3. ปัญหาเรื่องการกำจัดขยะในฤดูฝน	2	28.57	2
รวม	7	100	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข รายตำบลท่าทราย อันดับที่ 1 ได้แก่ ปัญหาเรื่องการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (ร้อยละ 42.86) รองลงมา ได้แก่ ปัญหาเรื่องการจราจรติดขัดและปัญหาเรื่องการจัดขยะในฤดูฝน (ร้อยละ 28.57) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลบางเขน (ครั้งที่ 1)

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้แก้ไข	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. ปัญหาเรื่องอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์	3	50.00	1
2. ปัญหาเรื่องการจราจรติดขัดภายในซอย	2	33.33	2
3. ปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร	1	16.67	3
รวม	6	100	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข รายตำบลบางเขน อันดับที่ 1 ได้แก่ ปัญหาเรื่องอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ (ร้อยละ 50.00) รองลงมา ได้แก่ ปัญหาเรื่องการจราจรติดขัดภายในซอย (ร้อยละ 33.33) และปัญหาการจอดรถกีดขวางการจราจร (ร้อยละ 16.67) ตามลำดับ

ในส่วนของการข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรี ควรมีวิธีการเพื่อให้ได้วัคซีน มาฉีดให้กับผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ให้มากยิ่งขึ้น เพราะเป็นจังหวัดที่มีการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นจำนวนมาก และควรมีเครื่องรับซื้อขวดอัตโนมัติ เพื่อรับซื้อขวดพลาสติกจากชุมชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี จากการลงพื้นที่เก็บข้อมูลครั้งที่ 2 จำนวน 1,250 ชุด มีรายละเอียดดังนี้

4.8 ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ครั้งที่ 2

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละในส่วนของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เพศ		
	หญิง	691	55.3
	ชาย	559	44.7
	รวม	1,250	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 691 คน (ร้อยละ 55.3) เพศชายจำนวน 559 คน (ร้อยละ 44.7) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2	อายุ		
	ต่ำกว่า 21 ปี	34	2.7
	อายุ 21-30 ปี	296	23.7
	อายุ 31-40 ปี	332	26.6
	อายุ 41-50 ปี	316	25.3
	อายุ 51-60 ปี	177	14.2
	มากกว่า 60 ปี	95	7.6
	รวม	1,250	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 332 คน (ร้อยละ 26.6) รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 316 คน (ร้อยละ 25.3) อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 296 คน (ร้อยละ 23.7) อายุต่ำกว่า 51-60 ปี จำนวน 177 คน (ร้อยละ 14.2) อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 95 คน (ร้อยละ 7.6) และอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 34 คน (ร้อยละ 2.7) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุด

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3	คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุด		
	ประถมศึกษา	145	11.6
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	263	21.0
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	402	32.2
	ปริญญาตรี	433	34.6
	สูงกว่าปริญญาตรี	7	0.6
	รวม	1,250	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 433 คน (ร้อยละ 34.6) รองลงมาได้แก่ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 402 คน (ร้อยละ 32.2) ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 263 คน (ร้อยละ 21.0) ระดับประถมศึกษาจำนวน 145 คน (ร้อยละ 11.6) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 7 คน (ร้อยละ 0.6) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอาชีพ

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4	อาชีพ		
	รับราชการ	18	1.4
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	119	9.5
	บริษัทเอกชน	488	39.0
	นักเรียน/นักศึกษา	75	6.0
	ธุรกิจส่วนตัว	382	30.6
	อื่น ๆ (ระบุ).....	168	13.4
	รวม	1,250	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้าน อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำงานในบริษัทเอกชน จำนวน 488 คน (ร้อยละ 39.0) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 382 คน (ร้อยละ 30.6) ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป จำนวน 168 คน (ร้อยละ 13.4) พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 119 คน (ร้อยละ 9.5) นักเรียน/นักศึกษา จำนวน 75 คน (ร้อยละ 6.0) และรับราชการ 18 คน (ร้อยละ 1.4) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่อยู่อาศัย

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	ที่อยู่อาศัย		
	ตำบลสวนใหญ่	250	20.0
	ตำบลตลาดขวัญ	250	20.0
ตารางที่ 4.21 ต่อ	ตำบลบางกระสอ	250	20.0
ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
	ตำบลบางเขน	250	20.0
	รวม	1,250	100

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่อยู่อาศัย อาศัยอยู่ในตำบลสวนใหญ่ จำนวน 250 คน (ร้อยละ 20.0) ตำบลตลาดขวัญ จำนวน 250 คน (ร้อยละ 20.0) ตำบลบางกระสอ จำนวน 250 คน (ร้อยละ 20.0) ตำบลท่าทราย จำนวน 250 คน (ร้อยละ 20.0) และตำบลบางเขน จำนวน 250 คน (ร้อยละ 20.0) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

4.9 ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ครั้งที่ 2

ตารางที่ 4.22 ประเด็นที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจ พอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน โครงการ/กิจกรรม	8.52	.483	พึงพอใจ มาก	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	8.30	.486	พึงพอใจ มาก	8
3. มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม	8.48	.473	พึงพอใจ มาก	2
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	8.44	.444	พึงพอใจ มาก	4
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.33	.480	พึงพอใจ มาก	7
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.46	.474	พึงพอใจ มาก	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การ แก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	8.40	.522	พึงพอใจ มาก	6
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	8.42	.526	พึงพอใจ มาก	5
ในภาพรวม	8.42	.486	พึงพอใจ มาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 8.42$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน

โครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ =8.52) รองลงมา ได้แก่ มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ =8.48) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ =8.46) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X}$ =8.44) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ =8.42) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X}$ =8.40) มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ =8.33) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}$ =8.30) ตามลำดับ

4.10 ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมร่วมกับประชาชน ครั้งที่ 2

ตารางที่ 4.23 ประเด็นที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมร่วมกับประชาชน

การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมร่วมกับประชาชน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.44	.440	พึงพอใจมาก	2
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.30	.534	พึงพอใจมาก	6
3. มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.38	.476	พึงพอใจมาก	4
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	8.50	.479	พึงพอใจมาก	1
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.30	.440	พึงพอใจมาก	6
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.40	.480	พึงพอใจมาก	3
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	8.34	.522	พึงพอใจมาก	5
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.30	.504	พึงพอใจมาก	6
ในภาพรวม	8.37	.417	พึงพอใจมาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=8.37$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X}=8.50$) รองลงมาในระดับมาก คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=8.44$) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=8.40$) มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=8.38$) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X}=8.34$) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรมและ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=8.30$) ตามลำดับ

4.11 ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ครั้งที่ 2

ตารางที่ 4.24 ประเด็นที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.50	.468	พึงพอใจ มาก	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.34	.523	พึงพอใจ มาก	4
3. มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.36	.461	พึงพอใจ มาก	3
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	8.38	.459	พึงพอใจ มาก	2
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.34	.483	พึงพอใจ มาก	4
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.32	.467	พึงพอใจ มาก	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การ แก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	8.30	.510	พึงพอใจ มาก	6

ตารางที่ 4.24 ต่อ

การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปล ผล	ลำดับ
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	8.26	.501	พึงพอใจ มาก	7
ในภาพรวม	8.35	.484	พึงพอใจ มาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=8.35$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=8.50$) รองลงมา ได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ($\bar{X}=8.38$) มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=8.36$) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และ มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=8.34$) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=8.32$) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ($\bar{X}=8.30$) และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=8.26$) ตามลำดับ

4.12 ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม ครั้งที่ 2

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ตารางที่ 4.25 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล นครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน โครงการ/กิจกรรม	2.20	.402	พึงพอใจ	4
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.22	.417	พึงพอใจ	3
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	2.17	.455	พึงพอใจ	6
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.23	.424	พึงพอใจ	2
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.30	.462	พึงพอใจ	1
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.18	.385	พึงพอใจ	5
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การ แก้ปัญหา	2.15	.462	พึงพอใจ	7

ตารางที่ 4.25 ต่อ

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
8. การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	2.12	.447	พึงพอใจ	8
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.10	.462	พึงพอใจ	9
ในภาพรวม	2.18	.435	พึงพอใจ	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจ ($\bar{X}=2.18$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ระดับพึงพอใจ ได้แก่ มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=2.30$) รองลงมา ได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ($\bar{X}=2.23$) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=2.22$) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=2.20$) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}=2.18$) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหา ($\bar{X}=2.15$) การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ($\bar{X}=2.12$) และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ($\bar{X}=2.10$) ตามลำดับ

4.13 ส่วนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ครั้งที่ 2

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีมีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหา สามารถสรุปได้ ดังนี้

ปัญหา อุปสรรค ที่ได้จากการศึกษา สรุปได้ว่า ประชาชน ไม่ได้รับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ต่างๆ จากเทศบาลนครนนทบุรี เท่าที่ควร

ปัญหาเร่งด่วนที่ท่านต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีทำการแก้ไข ได้แก่ ปัญหาเรื่องขยะมูลฝอยภายในชุมชน ปัญหาเรื่องท่อระบายน้ำ ที่ระบายน้ำยังไม่ดีเท่าที่ควร ปัญหาเรื่องกล้องวงจรปิดไม่เพียงพอ ปัญหาเรื่องการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19

ข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอแก่เทศบาลนครนนทบุรี คือ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนอย่างทั่วถึง และต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีมีการขุดลอกท่อระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมขังในชุมชน

4.14 ผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

โดยคณะผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างเพื่อการวิจัย (Semi - structured or guided interviews) การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนทบุรี ครั้งที่ 2

โดยพบว่า ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนทบุรี ในแต่ละตำบล มีช่องทางดังนี้

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนทบุรี ตำบลสวนใหญ่ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน, จากเอกสารของเทศบาลนครนทบุรี, ป้ายโฆษณา/ไฟวิ้ง, เสียงตามสาย, เว็บไซต์ของเทศบาลนครนทบุรี และจาก เฟสบุค

(<http://www.facebook.com/nakornnont/>)

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนทบุรี ตำบลตลาดขวัญ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน, ป้ายโฆษณา/ไฟวิ้ง จาก เฟสบุค

(<http://www.facebook.com/nakornnont/>), เว็บไซต์ของเทศบาลนครนทบุรี และ เสียงตามสาย

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนทบุรี ตำบลบางกระสอ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เอกสารของเทศบาลนครนทบุรี, เสียงตามสาย, เว็บไซต์ของเทศบาลนครนทบุรี, เฟสบุค (<https://www.facebook.com/nakornnont/>)

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนทบุรี ตำบลท่าทราย ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน, เฟสบุค

(<https://www.facebook.com/nakornnont/>) และช่องทาง อื่น ๆ เช่น กลุ่มไลน์ (Line Application) ของเทศบาลนครนทบุรี

ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนทบุรี ตำบลบางเขน ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน , เฟสบุค

(<https://www.facebook.com/nakornnont/>) และช่องทางอื่น ๆ เช่น กลุ่มไลน์ (Line Application) ของเทศบาลนครนทบุรี

ตารางที่ 4.26 สรุปช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรี (ครั้งที่ 2)

ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน	9	22.5	1
2. เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี	6	15.0	3
3. ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง	7	17.5	2
4. หนังสือพิมพ์	0	0.0	-
5. วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี	0	0.0	-
6. เสียงตามสาย	4	10.0	5
7. เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี	5	12.5	4
8. Facebook https://www.facebook.com/nakornnont/	5	12.5	4
9. อื่น ๆ (line)	4	10.0	5
รวม	40	100.00	

*หมายเหตุ : 1. กำหนดให้ตัวแทนชุมชนตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ข้อมูลรวมจึงมีความถี่มากกว่า 15
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) เรียบเรียงเป็นค่าความถี่ (ธำนิษฐ์ ศิลปจารุ, 2552: น. 302)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสาร พบว่า ได้รับทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน (ร้อยละ 22.5) รองลงมาได้แก่ ได้รับทราบจากป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง (ร้อยละ 17.5) รองลงมา ได้แก่ เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี (ร้อยละ 15.0) เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี และทาง Facebook (<http://www.facebook.com/nakornnont>) (ร้อยละ 12.5) ทางเสียงตามสาย และช่องทางอื่นๆ เช่น line (ร้อยละ 10.0) ตามลำดับ

ปัญหาที่พบจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีในแต่ละตำบล ดังต่อไปนี้

ปัญหาที่พบจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีในตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางกระสอ พบว่า การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ผู้สูงอายุที่อยู่บ้านไม่ชำนาญการใช้งานอินเทอร์เน็ต จะไม่ค่อยได้รับข่าวสารต่าง ๆ มากนักควรมีการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทางเพื่อให้ประชาชนทราบ

ปัญหาที่พบจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีตำบลท่าทราย และตำบลบางเขน พบว่า การประชาสัมพันธ์มีความล่าช้า การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงในทุกชุมชน ข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ไม่น่าสนใจ ผู้ที่ไม่ได้ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน ไม่ได้รับข่าวสารจากทางเทศบาลนครนนทบุรี

สาเหตุที่เป็นปัญหาในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีในแต่ละตำบล มีดังนี้

สาเหตุที่เป็นปัญหาในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีประชาชนในตำบลสวนใหญ่ กล่าวถึงข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ค่อนข้างเข้าใจยากในบางเรื่อง และการประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ในรายตำบลตลาดขวัญ พบว่า การประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อย ชุมชนไม่ค่อยได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน รายตำบลท่าทรายและตำบลบางเขน ผู้ตอบกล่าวว่า สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์โดยตรงทางเทศบาลนครนนทบุรี ไม่ทั่วถึงในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลนครนนทบุรี การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อาจเป็นการส่งต่อข้อมูลหลายต่อ ทำให้ข้อมูลเกิดความล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่ได้ใช้โทรศัพท์มือถือ จึงทำให้ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีในแต่ละตำบล มีดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี รายตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ คือประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้ามาประชาสัมพันธ์กับชาวบ้านโดยตรง ต้องการให้ข่าวสารที่ต้องการส่งถึงชาวบ้านให้มีความชัดเจน และเพิ่มประสิทธิภาพในการประชาสัมพันธ์ ราย ตำบลบางกระสอ ประชาชนแนะนำว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง และเข้าถึงโครงการ/งาน ต่าง ๆ ของเทศบาลได้ง่ายและสะดวกขึ้น ในรายตำบลท่าทราย และตำบลบางเขน แนะนำว่า ควรมีการแต่งตั้งให้มีคณะทำงานหรือตัวแทนชุมชนด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี เพื่อช่วยเป็นสื่อกลางการกระจายข่าวสารประชาสัมพันธ์ เช่น ประสานชุมชน เพื่อให้ข้อมูลไม่ล่าช้าและทันต่อเหตุการณ์

ความต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรี เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางกระสอ ตำบลท่าทราย และ ตำบลบางเขน คือต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทาง เจ้าหน้าที่ หรือ คณะกรรมการชุมชน, เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี, ป้ายโฆษณา หรือไฟวิ่ง, วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี, เสียงตามสาย, เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี, เฟสบุ๊ค (<https://www.facebook.com/nakornnont/>) และช่องทางอื่น ๆ เช่น ไลน์กลุ่ม (Line Application)

ตารางที่ 4.27 สรุปช่องทางที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ (ครั้งที่ 2)

ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน	7	17.5	1
2. เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี	4	10.0	4
3. ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง	5	12.5	3
4. หนังสือพิมพ์	0	0.0	-
5. วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี	4	10.0	4
6. เสียงตามสาย	5	12.5	3
7. เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี	6	15.0	2
8. Facebook https://www.facebook.com/nakornnont/	6	15.0	2
9. อื่น ๆ (line)	3	7.5	5
รวม	40	100	

*หมายเหตุ : 1. กำหนดให้ตัวแทนชุมชนตอบได้มากกว่า 1 ข้อ ข้อมูลรวมจึงมีความถี่มากกว่า 15
2. ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์เนื้อหา (Contents Analysis) เรียบเรียงเป็นค่าความถี่ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2552: น. 302)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านช่องทางที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบ อันดับที่ได้แก่ ต้องการได้รับทราบข้อมูลจากเจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน จากเอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี (ร้อยละ 17.5) รองลงมาได้แก่ เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี และทาง Facebook (<http://www.facebook.com/nakornnont>) (ร้อยละ 15.0) เสียงตามสาย และ ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง (ร้อยละ 12.5) เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี (ร้อยละ 10.0) และ ช่องทางอื่น ๆ เช่น line (ร้อยละ 7.5) ตามลำดับ

ปัญหาที่พบในแต่ละตำบล พบว่า ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหามลพิษ ปัญหาฝุ่นละออง ปัญหาขยะมูลฝอย ปัญหาท่อระบายน้ำอุดตัน ปัญหาเรื่องรถเก็บขยะล่าช้า ปัญหาเรื่อง ยุง ปัญหาเรื่องกลิ่นตามท่อระบายน้ำ ปัญหาเรื่องกิ่งไม้ขึ้นพาดสายไฟฟ้า

ปัญหาด้านระบบสาธารณูปโภค พบใน 2 ตำบล คือ ตำบลท่าทราย พบปัญหาเรื่องไฟฟ้าตก และปัญหาเรื่องกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา เช่นเดียวกับ ตำบลบางเขน ที่พบปัญหาเรื่องน้ำประปามีกลิ่นคลอรีน เช่นกัน

ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ในตำบลสวนใหญ่ พบว่า ยังไม่มีห้องน้ำสาธารณะในชุมชน และปัญหาเรื่องจราจรติดขัด ในส่วนของตำบลท่าทรายกับตำบลบางเขน จะพบปัญหาคล้ายๆ กันคือ เรื่องสถานที่ออกกำลังกายและเครื่องเล่นในการออกกำลังกายยังมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

ปัญหาด้านการคมนาคม ในพื้นที่ตำบลสวนใหญ่ จะพบปัญหาการจราจรติดขัด ในพื้นที่ตำบลตลาดขวัญ พบปัญหาหลังตลาดนนท์ หน้าเมเจอร์ เกี่ยวกับรถสาธารณะ วินมอเตอร์ไซด์ และรถตุ๊กๆ ขับขี่ไม่ระมัดระวังและไม่เป็นระเบียบ ในตำบลท่าทราย พบปัญหาเรื่องถนนชำรุด ปัญหาเรื่องร้านค้าตั้งร้านค้าบนทางเท้า ปัญหาเรื่องการขับขี่รถมอเตอร์ไซด์บนทางเท้า ปัญหาเรื่องการจอดรถบนไหล่ทาง และปัญหารถขนส่งสาธารณะไม่ครอบคลุมทุกเส้นทาง และในพื้นที่ตำบลบางเขน พบปัญหาเรื่องถนนหรือไหล่ทางถนนชำรุด ปัญหาเรื่องการที่ร้านค้า ตั้งร้านบนทางเท้า ปัญหาเรื่องการขับขี่รถมอเตอร์ไซด์บนทางเท้า อาจก่อให้เกิดอันตรายได้ ปัญหาเรื่องการรถยนต์ รถจักรยานยนต์ จอดรถบนไหล่ทาง ปัญหารถขนส่งสาธารณะไม่ครอบคลุมทุกเส้นทาง ปัญหาเรื่องการระบายน้ำได้ช้า ในช่วงที่ฝนตกทำให้น้ำท่วมขังถนน ปัญหาเรื่องเสียงดังจากมอเตอร์ไซด์รับจ้าง ซึ่งผลที่ได้แทบ ไม่แตกต่างจากการสัมภาษณ์เชิงลึกครั้งที่ 1

4.14.1 ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข

สรุปปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไขแยกรายตำบล เรียงตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วน จากการเก็บข้อมูลครั้งที่ 2

ตารางที่ 4.28 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลสวนใหญ่ (ครั้งที่ 2)

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้แก้ไข	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. ปัญหาขยะหลังตลาด ที่ทิ้งขยะไม่เพียงพอ	3	50.00	1
2. ปัญหาที่จอดรถ	2	33.33	2
3. ปัญหาการจัดระเบียบการค้าขายในตลาด	1	16.66	3
รวม	6	100	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข รายตำบลสวนใหญ่ อันดับที่ 1 ได้แก่ ปัญหาขยะหลังตลาด ที่ทิ้งขยะไม่เพียงพอ (ร้อยละ 50.00) รองลงมาได้แก่ ปัญหาที่จอดรถ (ร้อยละ 33.33) และปัญหาการจัดระเบียบการค้าขายในตลาด (ร้อยละ 16.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลตลาดขวัญ (ครั้งที่ 2)

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้แก้ไข	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. ปัญหารถรับจ้างจอดเต็มถนนบริเวณตลาด	1	16.66	3
2. ปัญหาการจราจรติดขัด	2	33.33	2
3. ปัญหาไวรัสโควิด-19	3	50.00	1
รวม	6	100	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข รายตำบล ตลาดขวัญอันดับที่ 1 ได้แก่ ปัญหาไวรัสโควิด-19 (ร้อยละ 50.00) รองลงมาได้แก่ ปัญหาการจราจรติดขัด (ร้อยละ 33.33) และปัญหารถรับจ้างจอดเต็มถนนบริเวณตลาด (ร้อยละ 16.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.30 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลบางกระสอ (ครั้งที่ 2)

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้แก้ไข	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. ปัญหาการจัดการเรื่องสาธารณสุขประโยชน์ของชุมชน	3	50.00	1
2. ปัญหาเรื่องไวรัสโควิด-19	2	33.33	2
3. ปัญหาขยะมูลฝอย	1	16.67	3
รวม	6	100	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข รายตำบล บางกระสอ อันดับที่ 1 ได้แก่ ปัญหาการจัดการเรื่องสาธารณสุขประโยชน์ของชุมชน (ร้อยละ 50.00) รองลงมาได้แก่ ปัญหาเรื่องไวรัสโควิด-19 (ร้อยละ 33.33) และปัญหาขยะมูลฝอย (ร้อยละ 16.67) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.31 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลท่าทราย (ครั้งที่ 2)

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้แก้ไข	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. ปัญหาเรื่องการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19	3	50.00	1
2. ปัญหาเรื่องการจราจรติดขัด (ภายในซอย)	2	33.33	2
3. ปัญหาเรื่องการจัดขยะในฤดูฝน	1	16.66	3
รวม	6	100	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข รายตำบล ท่าทราย อันดับที่ 1 ได้แก่ ปัญหาเรื่องการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโควิด-19 (ร้อยละ 50.00) รองลงมาได้แก่ ปัญหาเรื่องการจราจรติดขัด (ภายในซอย) (ร้อยละ 33.33) และปัญหาเรื่องการจัดขยะในฤดูฝน (ร้อยละ 16.66) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.32 สรุปปัญหาเร่งด่วนตำบลบางเขน (ครั้งที่ 2)

ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการแก้ไข	ความถี่	ร้อยละ (%)	ลำดับ
1. ปัญหาเรื่องอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์	3	50.00	1
2. ปัญหาเรื่องการจราจรติดขัดภายในซอย	2	33.33	2
3. ปัญหาการจราจรกีดขวางการจราจร	1	16.67	3
รวม	6	100	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ปัญหาเร่งด่วนที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข รายตำบลบางเขน อันดับที่ 1 ได้แก่ ปัญหาเรื่องอุปกรณ์ป้องกันการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ (ร้อยละ 50.00) รองลงมาได้แก่ ปัญหาเรื่องการจราจรติดขัดภายในซอย (ร้อยละ 33.33) และปัญหาการจราจรกีดขวางการจราจร (ร้อยละ 16.67) ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ประชาชนต้องการ คือ ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรี มีวิธีการเพื่อให้ได้วัคซีน มาฉีดให้กับผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ให้มากยิ่งขึ้น เพราะเป็นจังหวัดที่มีการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นจำนวนมาก

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ประกอบด้วยประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564 โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ หน่วยวิจัย/พื้นที่เป้าหมาย ได้แก่ ประชากรที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับบริการหรือใช้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ครอบคลุม ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางเขน ตำบลบางกระสอ ตำบลท่าทราย และตำบลสวนใหญ่ เท่านั้น จำนวน 2,500 คน (ตามข้อกำหนดของเทศบาลนครนนทบุรี) โดยใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี โดยการแจกแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ด้วยโปรแกรม IBM SPSS Statistics 21 และศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี และข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี โดยการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-structured or guided interviews) กับผู้แทนของแต่ละชุมชน ทั้ง 5 ตำบลละ 3 คน รวมทั้งสิ้น 15 คน

5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ทางคณะผู้วิจัยได้ลงพื้นที่เก็บข้อมูลของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลนครนนทบุรีทั้ง 5 ตำบล จำนวน 2 ครั้ง จำนวนทั้งสิ้น 2,500 ชุด โดยสามารถสรุปผลข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม สามารถสรุปได้ดังนี้

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นเพศหญิง จำนวน 1,378 คน เพศชาย จำนวน 1,122 คน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 656 คน รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 603 คน อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 612 คน อายุต่ำกว่า 51-60 ปี จำนวน 352 คน อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 200 คน และอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 77 คน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 870 คน รองลงมา ได้แก่ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 807 คน ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 541 คน ระดับประถมศึกษาจำนวน 274 คน และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้าน อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ทำงานในบริษัทเอกชน จำนวน 1,043 คน ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 793 คน ประกอบอาชีพอื่น ๆ เช่น รับจ้างทั่วไป จำนวน 296 คน พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 201 คน นักเรียน /นักศึกษา จำนวน 127 คน และรับราชการ 40 คน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่อยู่อาศัย อาศัยอยู่ในตำบลสวนใหญ่ จำนวน 250 คน ตำบลตลาดขวัญ จำนวน 250 คน ตำบลบางกระสอ จำนวน 250 คน ตำบลท่าทราย จำนวน 250 คน และตำบลบางเขน จำนวน 250 คน ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การ พัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม รองลงมา ได้แก่ มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม และการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วม กับประชาชน พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชน ทราบ รองลงมา ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม และ การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม รongลงมา ได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ และ มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น ได้แก่ และมีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม และ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ รongลงมา ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม และ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีมีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหา สามารถสรุปได้ ดังนี้

ปัญหา/อุปสรรค กล่าวคือ ประชาชน ไม่ค่อยได้รับข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ จากเทศบาลนครนนทบุรี

ปัญหาเร่งด่วนที่ท่านต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีทำการแก้ไข ได้แก่ ปัญหาเรื่องการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 ปัญหาเรื่องขยะมูลฝอย ปัญหาเรื่องท่อระบายน้ำอุดตัน ปัญหาเรื่องกล่องวงจรปิดภายในชุมชน มีน้อยไป ไม่เพียงพอ

ข้อเสนอแนะที่ประชาชนเสนอต่อเทศบาลนครนนทบุรี คือ ต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนอย่างทั่วถึง และควรมีการขุดลอกท่อระบายน้ำ เพื่อป้องกันน้ำท่วมขังเป็นเวลานาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ในด้านช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรี ในแต่ละตำบล พบว่า ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรี ราย ตำบลส่วนใหญ่ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน, จากเอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี, ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง, เสียงตามสาย, เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี และจาก เฟสบุค (<http://www.facebook.com/nakornnont/>) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรี ราย ตำบลตลาดขวัญ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน, ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง จาก เฟสบุค (<http://www.facebook.com/nakornnont/>), เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี และ เสียงตามสาย ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรี ราย ตำบลบางกระสอ ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี, เสียงตามสาย, เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี, เฟสบุค (<https://www.facebook.com/nakornnont/>) ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรี ราย ตำบลท่าทราย ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน, เฟสบุค (<https://www.facebook.com/nakornnont/>) และช่องทาง อื่น ๆ เช่น กลุ่มไลน์ (Line Application) ของเทศบาลนครนนทบุรี ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรี ราย ตำบลบางเขน ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารจาก เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน , เฟสบุค(<https://www.facebook.com/nakornnont/>) และช่องทางอื่น ๆ เช่น กลุ่มไลน์ (Line Application) ของเทศบาลนครนนทบุรี

ปัญหาที่พบจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีในแต่ละตำบล ดังนี้

ปัญหาที่พบจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีในตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางกระสอ พบว่า การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง ผู้สูงอายุที่อยู่บ้านไม่ชำนาญการใช้งานอินเทอร์เน็ต จะไม่ค่อยได้รับข่าวสารต่าง ๆ มากนักควรมีการประชาสัมพันธ์ในทุกช่องทางเพื่อให้ประชาชนทราบ

ปัญหาที่พบจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีตำบลท่าทราย และตำบลบางเขน พบว่า การประชาสัมพันธ์มีความล่าช้า การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงในทุกชุมชน ข้อมูลในการประชาสัมพันธ์ไม่น่าสนใจ ผู้ที่ไม่ได้ใช้โทรศัพท์สมาร์ทโฟน ไม่ได้รับข่าวสารจากทางเทศบาลนครนนทบุรี

สาเหตุที่เป็นปัญหาในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีในแต่ละตำบล มีดังนี้

สาเหตุที่เป็นปัญหาในการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีประชาชนในตำบลสวนใหญ่ กล่าวถึงข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ค่อนข้างเข้าใจยากในบางเรื่อง และ การประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึงเท่าที่ควร ในรายตำบลตลาดขวัญ พบว่า การประชาสัมพันธ์ค่อนข้างน้อยชุมชนไม่ค่อยได้รับข้อมูลข่าวสารอย่างชัดเจน รายตำบลท่าทรายและตำบลบางเขน ผู้ตอบกล่าวว่า สื่อ

ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์โดยตรงทางเทศบาลนครนนทบุรี ไม่ทั่วถึงในเขตพื้นที่การปกครองของเทศบาลนครนนทบุรี การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร อาจเป็นการส่งต่อข้อมูลหลายต่อ ทำให้ข้อมูลเกิดความล่าช้า ไม่ทันต่อเหตุการณ์ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่ได้ใช้โทรศัพท์มือถือ จึงทำให้ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสาร

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีในแต่ละตำบล มีดังนี้

ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี รายตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ คือประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่เข้ามาประชาสัมพันธ์กับชาวบ้านโดยตรง ต้องการให้ข่าวสารที่ต้องการส่งถึงชาวบ้านให้มีความชัดเจน และเพิ่มความถี่ในการประชาสัมพันธ์ ราย ตำบลบางกระสอ ประชาชนแนะนำว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง และเข้าถึงโครงการ/งาน ต่าง ๆ ของเทศบาลได้ง่ายและสะดวกขึ้น ในรายตำบลท่าทราย และตำบลบางเขน แนะนำว่า ควรมีการแต่งตั้งให้มีคณะทำงานหรือตัวแทนชุมชนด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี เพื่อช่วยเป็นสื่อกลางการกระจายข่าวสารประชาสัมพันธ์ เช่น ประชุมชุมชน เพื่อให้ข้อมูลไม่ล่าช้าและทันต่อเหตุการณ์

ความต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรี เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทาง ตำบลสวนใหญ่ ตำบลตลาดขวัญ ตำบลบางกระสอ ตำบลท่าทราย และ ตำบลบางเขน คือต้องการให้เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านทาง เจ้าหน้าที่ หรือ คณะกรรมการชุมชน, เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี, ป้ายโฆษณา หรือไฟรั้ง, วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี, เสียงตามสาย, เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี, เฟสบุ๊ค (<https://www.facebook.com/nakornnont/>) และช่องทางอื่น ๆ เช่น ไลน์กลุ่ม (Line Application)

ปัญหาที่พบในแต่ละตำบล พบว่า ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ปัญหามลพิษ ปัญหาฝุ่นละออง ปัญหาขยะมูลฝอย ปัญหาท่อระบายน้ำอุดตัน ปัญหาเรื่องรถเก็บขยะล่าช้า ปัญหาเรื่อง ยุง ปัญหาเรื่องกลิ่นตามท่อระบายน้ำ ปัญหาเรื่องกิ่งไม้ขึ้นพาดสายไฟฟ้า

ปัญหาด้านระบบสาธารณสุขพบใน 2 ตำบล คือ ตำบลท่าทราย พบปัญหาเรื่องไฟฟ้าตก และปัญหาเรื่องกลิ่นคลอรีนในน้ำประปา เช่นเดียวกับ ตำบลบางเขน ที่พบปัญหาเรื่องน้ำประปามีกลิ่นคลอรีน เช่นกัน

ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก ในตำบลสวนใหญ่ พบว่า ยังไม่มีห้องน้ำสาธารณะในชุมชน และปัญหาเรื่องที่ดินถมมีจำกัด ในส่วนของตำบลท่าทรายกับตำบลบางเขน จะพบปัญหาคล้ายๆ กันคือ เรื่องสถานที่ออกกำลังกายและเครื่องเล่นในการออกกำลังกายยังมีน้อย ไม่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน

ปัญหาด้านการคมนาคม ในพื้นที่ตำบลสวนใหญ่ จะพบปัญหาการจราจรติดขัด ในพื้นที่ตำบลตลาดขวัญ พบปัญหาหลังตลาดนนท์ หน้าเมเจอร์ เกี่ยวกับรถสาธารณะ วินมอเตอร์ไซด์ และรถตุ๊กๆ ขับซีไม่ระมัดระวังและไม่เป็นระเบียบ ในตำบลท่าทราย พบปัญหาเรื่องถนนชำรุด ปัญหาเรื่องร้านค้าตั้งร้านค้าบนทางเท้า ปัญหาเรื่องการขับซิ่งมอเตอร์ไซด์บนทางเท้า ปัญหาเรื่องการจอดรถบนไหล่ทาง และปัญหารถขนส่งสาธารณะไม่ครอบคลุมทุกเส้นทาง และในพื้นที่ตำบลบางเขน

พบปัญหาเรื่องถนนหรือไหล่ทางถนนชำรุด ปัญหาเรื่องการที่ร้านค้า ตั้งร้านบนทางเท้า ปัญหาเรื่องการขับขี่รถมอเตอร์ไซด์บนทางเท้า อาจก่อให้เกิดอันตรายได้ ปัญหาเรื่องการรณรงค์ รดักกรยานยนต์ จอดรถบนไหล่ทาง ปัญหารถขนส่งสาธารณะไม่ครอบคลุมทุกเส้นทาง ปัญหาเรื่องการระบายน้ำได้ช้า ในช่วงที่ฝนตกทำให้น้ำท่วมขังถนน ปัญหาเรื่องเสียงดังจากมอเตอร์ไซด์รับจ้าง

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่ประชาชนต้องการ คือ ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรี มีวิธีการเพื่อให้ได้วัคซีน มาฉีดให้กับผู้ที่อาศัยในเขตเทศบาลนครนนทบุรี ให้มากยิ่งขึ้น เพราะเป็นจังหวัดที่มีการติดเชื้อไวรัสโควิด-19 เป็นจำนวนมากและมีการจัดระบบการให้ความช่วยเหลือผู้ที่ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 อย่างทันทั่วถึง ส่วนในชุมชนนั้น ควรมีเครื่องรับซื้อขวดอัตโนมัติ เพื่อรับซื้อขวดพลาสติกจากชุมชน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ ทำให้ได้ข้อค้นพบซึ่งสามารถนำมาอภิปรายผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี พบว่า มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม รองลงมา ได้แก่ มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม และการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการ กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่ามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ รองลงมาในระดับมาก ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม และการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระดับมาก ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม รองลงมา ได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ และมีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับพึงพอใจ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ระดับพึงพอใจ ที่มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม รองลงมาในระดับพึงพอใจ ได้แก่ มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ และ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ซึ่งผลความพึงพอใจในภาพรวม สอดคล้องกับงานวิจัยของ ดวงตา สราญรัมย์ และคณะ (2560) ในเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2560 และ สอดคล้อง กับงานวิจัยของ มงคล ณ ลำพูน และคณะ (2562) เรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

5.3 ข้อเสนอแนะ

จากผลสรุปของการศึกษาวิจัย คณะผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัย สำหรับการบริหารงานของเทศบาลนครนทบุรี ดังนี้

ข้อเสนอแนะด้านการวิจัย

เนื่องด้วยการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาที่มีขอบเขตเฉพาะใน 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ) ทั้งนี้เทศบาลนครนทบุรี ควรศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นของความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนทบุรี เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบ ผลที่ได้รับจากการประเมินจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาได้ถูกต้อง และตรงประเด็น ส่งผลให้ชาวนนทบุรี มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนทบุรี

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนด้วย แบบสอบถามปลายเปิด และแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง เพื่อรับฟังข้อเสนอแนะจากประชาชน สรุปได้ว่า ประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครนทบุรี ได้แก่ ตำบลสวนใหญ่ ตำบลบางกระสอ ตำบลบางเขน ตำบลตลาดขวัญและตำบลท่าทราย ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีเร่งแก้ไขปัญหา โดยปัญหาเร่งด่วน ณ ขณะนี้ ได้แก่ ปัญหาการระบาดของไวรัสโควิด-19 การเร่งจัดหาวัคซีนมาฉีดให้ประชาชนในพื้นที่การควบคุมของเทศบาล

นครนนทบุรีอย่างเร่งด่วน และควรมีระบบให้การช่วยเหลือประชาชนที่ติดเชื้อไวรัสโควิด-19 อย่างทันที และจัดหาอุปกรณ์ป้องกัน เช่น หน้ากากอนามัย แอลกอฮอล์ ให้เพียงพอกับความต้องการของประชาชน สิ่งที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีเร่งแก้ไขในปีงบประมาณ 2564 นี้ ควรให้ความสนใจและปรับปรุงแก้ไขให้ทันที หากเทศบาลนครนนทบุรีสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนและความช่วยเหลือที่มอบให้ประชาชนได้อย่างเต็มที่แล้ว จะสามารถตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ได้มากยิ่งขึ้นส่งผลให้ความพึงพอใจของประชาชนมีต่อเทศบาลนครนนทบุรีก็จะมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งอาจส่งผลต่อการประเมินความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม และในแต่ละยุทธศาสตร์ ของปีงบประมาณต่อไปได้

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. (2562). คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. ออนไลน์เข้าถึงได้จาก <http://www.dla.go.th/work/e-book/eb3/3k.html>. 26 กุมภาพันธ์ 2562.
- กุลธน ธนาพงศธร.(2536). การบริหารงานบุคคล.นนทบุรี : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- กิติพัฒน์ นนทบุรีมະตุลย์. (2554). การวิจัยเชิงคุณภาพในสวัสดิการสังคม : แนวคิดและวิธีวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. 217 หน้า. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกวิท พวงงาม. (2553). ธรรมนูญท้องถิ่นว่าด้วยการมีส่วนร่วมและความโปร่งใส.กรุงเทพฯ : มีสเตอร์ก๊อบบี้.
- จิตติมา รักษาค. (2547). บริการอย่างไรให้ครบเครื่อง. นนทบุรี : สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน.
- ชินโรจน์ น้อยเจริญ. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรเทศบาลตำบลปลายบาง อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. การศึกษาค้นคว้าอิสระ. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยทองสุข.
- ณิดา ชัยปัญญา. (2541). แนวคิดความพึงพอใจ. เชียงใหม่. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ.(2560). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. พิมพ์ครั้งที่ 17. กรุงเทพฯ : เอส.อาร์.พรินติ้ง แมสโปรดักส์.
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS พิมพ์ครั้งที่ 10 กรุงเทพฯ: บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี 2552 : หน้า 302
- นพรัตน์ จันทโรภาส. (2557). การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเพชรฆาญ อำเภอกอสัมปกัน จังหวัดกำแพงเพชร. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- นิดา โฆวงศ์ประเสริฐ. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการเข้ารับบริการงานทะเบียนราษฎรกรณีศึกษา : ที่ว่าการอำเภอ คลองหลวง จังหวัดปทุมธานี. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุวิริยาสาน. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- บุญอริ ยี่หะ. (2550) การปกครองท้องถิ่นไทย.กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยา สำนักคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มงคล ณ ลำพูน และคณะ. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2564). ศบค.ประกาศ พื้นที่ 10 จังหวัด เป็นพื้นที่ควบคุมสูงสุดและเข้มงวด “สีแดงเข้ม” ออนไลน์ เข้าถึงได้จาก https://www.matichon.co.th/politics/news_2797759. 29 มิถุนายน 2564.
- วรรณวิมล จงจรรยาสุกุล. (2551). ความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. นนทบุรี : วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และ ดวงตา สราญรัมย์. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์. (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) 6(2). พฤษภาคม-สิงหาคม.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2539). คุณภาพในการงานบริการ. กรุงเทพฯ : บริษัทประชาชน.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2541). การบริหารการตลาดยุคใหม่. กรุงเทพฯ : พัฒนาการศึกษาศึกษา.
- ศิริพร ตันติพิบูลวิชัย. (2538). การพยาบาลยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : กองพยาบาล กระทรวงสาธารณสุข.
- ศรัณย์ ทิพย์บำรุง. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงไทย จำกัดมหาชน สาขายะลา. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.(2547). รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี. (2562). สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน. ออนไลน์ เข้าถึงได้จาก <http://nakornnont.go.th>. 3 มีนาคม 2562.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี. (2564) จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามตำบลในเขตพื้นที่เทศบาลนครนนทบุรี. ออนไลน์ เข้าถึงได้จาก <http://nakornnont.go.th> 10 เมษายน 2564.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เสาวรัตน์ บุษรนนท์ และ อารดา ลิขิตวิวัฒน์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ กรณีศึกษาเทศบาลตำบลนาขยาด อำเภอควนขนุน จังหวัดพัทลุง. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้, 7(1). มกราคม-มิถุนายน.
- สุภาลักษณ์ ชัยอนันต์. (2540). ความพึงพอใจของเกษตรกรที่มีต่อโครงการส่งเสริมการปลูกมะเขือเทศแบบมีสัญญาผูกพันในจังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุรศักดิ์ นาถلیل. (2554). ความพึงพอใจของผู้ใช้ยานพาหนะต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจจราจรสถานีตำรวจอำเภอเมืองจังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันราชภัฏมหาสารคาม.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคมวัตถุของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2544). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัษฎา ฝาใต้ และ จิตติ กิตติเลิศไพศาล. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. วารสารบัณฑิตศึกษา, 11(53) เมษายน-มิถุนายน.
- Millet, John Earrid. (1954). Management in the Public Service : the Quest for Effective Performance. New York : McGraw – Hill Book.

ภาคผนวก ก

- แบบสอบถามความพึงพอใจ
- แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง
- หนังสือแต่งตั้งผู้เชี่ยวชาญ
- รายชื่อคณะผู้ดำเนินการวิจัย



แบบสอบถาม

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง และ
กรณารอกรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนดถ้าเลือกตัวเลือกอื่น ๆ

- | | | |
|------------------------------|---|--|
| 1.1 เพศ | ☐ 1.1.1 ชาย | ☐ 1.1.2 หญิง |
| 1.2 อายุ | ☐ 1.2.1 ต่ำกว่า 21 ปี | ☐ 1.2.2 21-30 ปี |
| | ☐ 1.2.3 31-40 ปี | ☐ 1.2.4 41-50 ปี |
| | ☐ 1.2.5 51-60 ปี | ☐ 1.2.6 มากกว่า 60 ปี |
| 1.3 คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุด | ☐ 1.3.1 ประถมศึกษา
☐ 1.3.2 มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า
☐ 1.3.3 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ 1.3.4 ปริญญาตรี
☐ 1.3.5 สูงกว่าปริญญาตรี | |
| 1.4 อาชีพ | ☐ 1.4.1 รับราชการ
☐ 1.4.2 พนักงานรัฐวิสาหกิจ
☐ 1.4.3 บริษัทเอกชน
☐ 1.4.4 นักเรียน/นักศึกษา
☐ 1.4.5 ธุรกิจส่วนตัว
☐ 1.4.6 อื่นๆ (ระบุ)..... | |
| 1.5 ที่อยู่อาศัย (ตำบล) | ☐ 1.5.1 ตำบลสวนใหญ่
☐ 1.5.2 ตำบลตลาดขวัญ
☐ 1.5.3 ตำบลบางกระสอ
☐ 1.5.4 ตำบลท่าทราย
☐ 1.5.5 ตำบลบางเขน | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง และกรณการกรอรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนดถ้าเลือกตัวเลือกข้อนั้น ๆ

ประเด็นที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี

การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจ พอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน โครงการ/กิจกรรม					
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม					
3.มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม					
4.มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรม ให้ประชาชนทราบ					
5.มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การ แก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น					
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม					

ประเด็นที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน

การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม					
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม					
3.มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม					
4.มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ให้ประชาชนทราบ					
5.มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น					
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					

ประเด็นที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้ อย่างมีประสิทธิภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมใน โครงการ/กิจกรรม					
2.มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม					
3.มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม					
4.มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรม ให้ประชาชนทราบ					
5.มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม					
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การ แก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น					
8.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ☒ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริง และ
 กรณกรอกรายละเอียดลงในช่องว่างที่กำหนดถ้าเลือกตัวเลือกข้อนั้น ๆ

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนคร นนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2564	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
1.การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/ กิจกรรม			
2.การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม			
3.การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม			
4.การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อสาธารณะ			
5.ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
6.การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
7.ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหา			
8.การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของ ประชาชน			
9.ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม			

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีมีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหา

4.1 ปัญหา/อุปสรรค จากการที่ท่านได้รับข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่างๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี

.....

.....

4.2 ปัญหาเร่งด่วนที่ท่านต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีทำการแก้ไข

.....

.....

.....

4.3 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ขอความกรุณาท่าน โปรดให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการแก้ไขปัญหาของชุมชนและเป็นแนวทางในการพัฒนาชุมชนตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนนทบุรี ทั้งนี้ผู้วิจัยขอรับรองว่า การตอบแบบสอบถามจะไม่ถูกนำไปเปิดเผยที่จะส่งผลกระทบต่อตัวท่านและชุมชนของท่าน ผลการวิจัยจะถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารเทศบาลนครนนทบุรีเท่านั้น

หากพบปัญหาหรือข้อสงสัย กรุณา ติดต่อ อาจารย์ ดร.นุชรรัตน์ นุชประยูร คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี เลขที่ 7/1 ถนน นนทบุรี1 ตำบล สวนใหญ่ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี รหัสไปรษณีย์ 11000 โทรศัพท์ ๐๙๘ ๒๙๕ ๑๔๒๔

คณะผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้างเพื่อการวิจัย

เรื่อง

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนคร

นนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ครั้งที่ 1 วัน.....ที่ เดือน 2564 เวลา น.

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี

2. เพื่อทราบปัญหาเร่งด่วนของแต่ละชุมชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครนนทบุรี

คำชี้แจง เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้รับการสัมภาษณ์

1. ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....ปี
2. การศึกษาสูงสุด () ปริญญาตรี สาขา.....
() ปวส. สาขา.....
() ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย สาขา.....
() อื่น ๆ (โปรดระบุ)
3. อาชีพ.....
4. ที่อยู่/ตำบล.....
5. ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่.....เดือน.....ปี.....ระหว่างเวลา.....
6. โทรศัพท์.....Email.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

ประเด็นในการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

2.1 การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่างๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี

2.1.1 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรีมีช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า

1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน | ☐ 2. เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี |
| ☐ 3. ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง | ☐ 4. หนังสือพิมพ์ |
| ☐ 5. วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี | ☐ 6. เสียงตามสาย |
| ☐ 7. เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี | ☐ 8. Facebook https://www.facebook.com/nakornont/ |
| ☐ 9. อื่น ๆ..... | |

2.1.2 ท่านพบปัญหาจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.1.3 ท่านพบสาเหตุจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.1.4 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.1.5 ท่านต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรี เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ท่านรับทราบผ่านทางช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน | ☐ 2. เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี |
| ☐ 3. ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง | ☐ 4. หนังสือพิมพ์ |
| ☐ 5. วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี | ☐ 6. เสียงตามสาย |
| ☐ 7. เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี | ☐ 8. Facebook https://www.facebook.com/nakornont/ |
| ☐ 9. อื่น ๆ..... | |

2.2 ปัญหาที่พบในตำบล.....ของท่าน (ใส่ชื่อตำบลของผู้ตอบ)

2.2.1 ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

2.2.2 ปัญหาด้านระบบสาธารณูปโภค

.....

.....

.....

2.2.3 ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

2.2.4 ปัญหาด้านการคมนาคม

.....

.....

.....

2.2.5 ปัญหาเร่งด่วนที่ท่านต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข มีอะไรบ้าง (เรียงตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วน)

.....

.....

.....

2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อผู้เก็บรวบรวมข้อมูล

(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่ เดือน พ.ศ.

แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง

เรื่อง

สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนคร

นนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ครั้งที่ 2 วัน.....ที่.....เดือน.....พ.ศ..... เวลา น.

ณ สำนักงานเทศบาลนครนนทบุรี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี

2. เพื่อทราบปัญหาเร่งด่วนของแต่ละชุมชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรีและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครนนทบุรี

คำชี้แจง เครื่องมือการวิจัย ได้แก่ แบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้รับการสัมภาษณ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลของผู้รับการสัมภาษณ์

- ชื่อ.....นามสกุล.....อายุ.....ปี
- การศึกษาสูงสุด () ปริญญาตรี สาขา.....
() ปวส. สาขา.....
() ปวช./มัธยมศึกษาตอนปลาย สาขา.....
() อื่น ๆ (โปรดระบุ)
- อาชีพ.....
- ที่อยู่/ตำบล.....
- ช่วงเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล วันที่.....เดือน.....ปี.....ระหว่างเวลา.....
- โทรศัพท์.....Email.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับประเด็นการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

ประเด็นในการสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2564

2.1 การประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่างๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี

2.1.1 ช่องทางการรับรู้ข่าวสารจากเทศบาลนครนนทบุรีมีช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า

1 ข้อ)

- | | |
|---|---|
| ☐ 1. เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน | ☐ 2. เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี |
| ☐ 3. ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง | ☐ 4. หนังสือพิมพ์ |
| ☐ 5. วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี | ☐ 6. เสียงตามสาย |
| ☐ 7. เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี | ☐ 8. Facebook www.facebook.com/nakornnont/ |
| ☐ 9. อื่น ๆ..... | |

2.1.2 ท่านพบปัญหาจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.1.3 ท่านพบสาเหตุจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

.....

2.1.4 ท่านมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีหรือไม่ อย่างไร

.....

.....

2.1.5 ท่านต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรี เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ท่านรับทราบผ่านทางช่องทางใดบ้าง (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|---|--|
| ☐ 1. เจ้าหน้าที่/คณะกรรมการชุมชน | ☐ 2. เอกสารของเทศบาลนครนนทบุรี |
| ☐ 3. ป้ายโฆษณา/ไฟวิ่ง | ☐ 4. หนังสือพิมพ์ |
| ☐ 5. วิทยุ/โทรทัศน์/เคเบิลทีวี | ☐ 6. เสียงตามสาย |
| ☐ 7. เว็บไซต์ของเทศบาลนครนนทบุรี | ☐ 8. Facebook/ www.facebook.com/nakornnont/ |
| ☐ 9. อื่น ๆ..... | |

2.2 ปัญหาที่พบในตำบล.....ของท่าน(ใส่ชื่อตำบลของผู้ตอบ)

2.2.1 ปัญหาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

2.2.2 ปัญหาด้านระบบสาธารณสุข

.....

.....

.....

2.2.3 ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

2.2.4 ปัญหาด้านการคมนาคม

.....

.....

.....

2.2.5 ปัญหาเร่งด่วนที่ท่านต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีแก้ไข มีอะไรบ้าง (เรียงตามลำดับความจำเป็นเร่งด่วน)

.....

.....

.....

2.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

ลงชื่อผู้เก็บรวบรวมข้อมูล
(.....)

ตำแหน่ง.....

วันที่.....เดือน..... พ.ศ.



บันทึกข้อความ

คณะกรรมการธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ
เลขที่รับ.....น 077.....
เวลา.....11.00.น.....
วันที่.....25 มีนาคม 2564.....

ส่วนราชการ งานสำนักงานศูนย์พื้นที่นนทบุรี สำนักงานคณบดี
.....คณะกรรมการธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ โทรศัพท์ ๐-๒๕๒๖-๐๔๐๔ VOIP : ๒๕๐๐๐.....

ที่ ศน.บพ. ๐๖๔/๒๕๖๔ วันที่ ๒๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขออนุญาตให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

คณะกรรมการธุรกิจ ศูนย์นนทบุรี
เลขที่รับ.....398.....
เวลา.....16.29.น.....
วันที่.....29 มีนาคม 2564.....

เรียน คณบดีคณะกรรมการธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ตามที่ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี ได้รับเป็นที่ปรึกษาวิจัยให้กับเทศบาลนครนนทบุรี ในเรื่องการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ต.ค. ๖๓ ถึง ๓๐ ก.ย. ๖๔) นั้น

ในการนี้ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ ศูนย์นนทบุรี ขออนุญาตให้บุคลากรในสังกัด เป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือก่อนนำไปทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น ดังรายนามต่อไปนี้

๑. ดร.วัชรวิทย์ เพ็ชรวงษ์
๒. ดร.สุวิทย์ สมสุภาพรุ่งยศ
๓. อาจารย์กาญจนาวดี สำลีเทศ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

เรียน คณบดี
เพื่อโปรดพิจารณา


๒๕ มี.ค. ๖๔


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์มงคล ณ ลำพูน)
รองคณบดีประจำศูนย์นนทบุรี

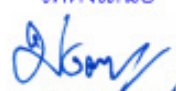
เรียน รองคณบดี.บพ.ศน
เพื่อโปรด : ทราบ
เห็นควร : มอบ อ.อังสนา


๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔

อนุญาต


๒๕ มี.ค. ๖๔

จัดตั้งเสนอ


๒๕ มีนาคม ๒๕๖๔

**รายชื่อคณะกรรมการผู้ดำเนินการวิจัย
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นนทบุรี**

- | | | | |
|-----|--------------------------------|------------------|--|
| 1. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ไพศาล | บุรินทร์วัฒนา | ที่ปรึกษาโครงการ
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลสุวรรณภูมิ |
| 2. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาลิ้งค์ | บุญมี | ที่ปรึกษาโครงการ
คณบดีคณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยี
สารสนเทศ |
| 3. | ดร.นุชรัตน์ | นุชประยูร | ผู้เชี่ยวชาญด้านวิจัย |
| 4. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์กัลยาณี | นัยฉิม | ผู้เชี่ยวชาญด้านวิเคราะห์ |
| 5. | ผู้ช่วยศาสตราจารย์มงคล | ณ ลำพูน | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 6. | นายธนธร | จงศิริฐิติศักดิ์ | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 7. | นางสาวกนกวลี | คงสง | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 8. | ดร.ภครักษ์ | เพลิตพริ้ง | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 9. | นายไพฑูรย์ | จันทร์เรือง | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 10. | นางจงกลณี | ลิ้มประภัสสร | ผู้ช่วยนักวิจัย |
| 11. | นางสาวอังสนา | ผ่องสุข | ผู้ช่วยนักวิจัย |

ภาคผนวก ข

- ภาพกิจกรรม
- รางวัลที่เทศบาลนครนนทบุรีได้รับระดับชาติ

ภาพกิจกรรม



รางวัลที่เทศบาลนครนนทบุรีได้รับระดับชาติ



รางวัลการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก (GECC)
ประจำปี พ.ศ. 2560



รางวัลการจัดการบริการสาธารณะดีเด่น ด้าน
การทะเบียนราษฎร (โครงการปรับปรุง
เปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน)
พ.ศ. 2560



รางวัลการจัดการบริการสาธารณะดีเด่น ด้านการส่งเสริม
คุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พ.ศ. 2560



รางวัลพระปกเกล้าทองคำ ด้านเสริมสร้าง
เครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคม
ประจำปี 2559



รางวัลพระปกเกล้าประจำปี 2557 ด้านการสร้างเสริม
เครือข่าย เอกชนและประชาสังคม
จากสถาบันพระปกเกล้า



รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดีเด่น
ด้านสตรีและครอบครัว ประจำปี 2556



รางวัลชนะเลิศ สำนักทะเบียนที่มีผลงานดีเด่น ประจำปี
2556 ประเภทสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลและเมือง
พัทยาจำนวนราษฎร ตั้งแต่ 70,001
คน ขึ้นไป ชนะเลิศ 2 ปีติดต่อกัน



รางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการ
บริหารจัดการที่ดี ประจำปี พ.ศ. 2555