



รายงานผลการศึกษา

การประเมินผลความพึงพอใจ
ต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของ
เทศบาลนครปากเกร็ด
ประจำปี 2563

โดย

งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ
กองวิชาการและแผนงาน เทศบาลนครปากเกร็ด

คำนำ

ด้วยปัจจุบันการบริหารราชการได้มุ่งเน้นให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อเป็นการวัดระดับความสำเร็จการดำเนินงานของภาครัฐ และเป็นตัวชี้วัดถึงประสิทธิภาพและความคุ้มค่าในการบริหารงาน รวมทั้งเป็นกระบวนการหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงานว่าสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายและเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยในการบริหารจัดการองค์กร การกำหนดนโยบายและแผนการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรในอนาคตให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองวิชาการและแผนงาน ได้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการศึกษการประเมินผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยรวมการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่ได้รับจากเทศบาล (ปตอ.) เป็นการติดตามและประเมินผลเมื่อสิ้นสุดการดำเนินการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ในปีงบประมาณ พ.ศ.2563 เพื่อประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของเทศบาล และนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

นางสาวนงลักษณ์ สกกุลไพฑูรย์ติลล

นักวิเคราะห์นโยบายและแผนปฏิบัติการ

ผู้จัดทำ

สารบัญ

หน้า

ส่วนที่ 1 แนวทางการศึกษาวิจัย

- ความเป็นมา	1
- วัตถุประสงค์	2
- วิธีการดำเนินการ	2

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไป	4
2. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม	6
3. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามยุทธศาสตร์	8
4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่ได้รับจากเทศบาล	12
5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	18
6. ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลผ่าน Facebook และระบบเครือข่ายสารสนเทศ Internet (Poll)	19

ส่วนที่ 3 ผลการศึกษา

- ผลการประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม	21
- ผลการประเมินความพึงพอใจผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ Internet (Poll)	23
- ข้อเสนอสรุปของการศึกษา	23

ภาคผนวก

- ก. โครงการประเมินผลความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล
- ข. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด
- ค. หนังสือขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูล

ส่วนที่ 1

แนวทางการศึกษาวิจัย

ความเป็นมา

เทศบาลนครปากเกร็ดได้กำหนดให้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน โดยใช้รูปแบบและแนวทางที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นและสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดไว้ และมอบให้งานวิจัยและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดทุกสิ้นปีงบประมาณ เพื่อรวบรวมจัดทำเป็นรายงานเสนอต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา และเพื่อเป็นการรับฟังข้อเสนอแนะของประชาชนซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาล

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ.2563 งานวิจัยและประเมินผลได้จัดทำโครงการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา โดยดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครปากเกร็ดในประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม
2. ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามยุทธศาสตร์ โดยประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ 7 ด้าน ของเทศบาลนครปากเกร็ด ได้แก่
 1. ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
 2. ยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบการคมนาคมและสาธารณูปโภค
 4. ยุทธศาสตร์ด้านการสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม
 5. ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยว
 6. ยุทธศาสตร์ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและการประสานความร่วมมือกับ

ทุกภาคส่วน

7. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารและการบริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ ตามแบบรวบรวมข้อมูลเพื่อประเมินการจัดบริการสาธารณะตามเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายขั้นต่ำมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจฯ ได้แก่

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
2. ด้านผังเมือง
3. ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต
4. ด้านการศึกษา
5. ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน

6. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
7. ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

4. ความพึงพอใจในภาพรวมต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด ผ่านทางระบบเครือข่ายสารสนเทศ Internet (POLL)

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาวิจัยถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลในภาพรวมและการดำเนินงานจำแนกตามยุทธศาสตร์ รวมถึงสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่ได้รับจากเทศบาล
2. เพื่อเป็นข้อมูลนำเสนอต่อคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาล
3. เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของเทศบาล

วิธีการดำเนินการ

งานวิจัยและประเมินผลได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลทั้ง 5 ตำบล (ต.ปากเกร็ด , ต.บางพูด , ต.คลองเกลือ , ต.บางตลาด , ต.บ้านใหม่) ตามจำนวนสัดส่วนที่ใช้เป็นตัวแทน (กลุ่มตัวอย่าง) ซึ่งมีจำนวน **ไม่น้อยกว่า 400 คน** โดยมีวิธีการและรายละเอียดดังนี้

1. ประชากร กลุ่มตัวอย่าง วิธีการสุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรในการศึกษา ประกอบด้วย ประชาชนที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลนครปากเกร็ด จำนวน 189,356 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา กำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ได้แก่ ประชาชน จำนวน **ไม่น้อยกว่า 400 คน** โดยกำหนดให้ตอบแบบสอบถาม 1 คน ต่อ 1 ชุดแบบสอบถาม

1.3 วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

- วิธีการสุ่มแบบสัดส่วน โดยคิดสัดส่วนย้อนกลับ (เพื่อกระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมทั้ง

5 ตำบล)

ตำบล	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
คลองเกลือ	9,550	20
บางพูด	63,214	134
ปากเกร็ด	35,996	76
บางตลาด	47,266	100
บ้านใหม่	33,330	70
รวม	189,356	≥ 400

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย

2.1 แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด โดยนำแบบประเมินของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น และแบบประเมินการจัดบริการสาธารณะตามเกณฑ์ชี้วัด และค่าเป้าหมายขั้นต่ำมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจฯ สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีมารวมไว้เป็นชุดเดียวกัน โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามยุทธศาสตร์

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่ได้รับจากเทศบาลนครปากเกร็ด

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

2.2 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลผ่าน Facebook และระบบเครือข่ายสารสนเทศ Internet (POLL) (www.pakkretcity.go.th)

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้คำสั่งจากโปรแกรมสำเร็จรูปในการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ แบ่งออกเป็น

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ

3.2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับยุทธศาสตร์การพัฒนา 7 ด้าน และความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ โดยใช้ค่าสถิติ คือ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่

3.3 แบบสอบถามปลายเปิด วิเคราะห์บรรยายสรุป เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2

การวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยและประเมินผลได้ดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างวันที่ 15 กันยายน – 15 ตุลาคม 2563 โดยมีผู้ตอบแบบสอบถามและส่งคืนกลับมา จำนวน 540 ราย และมีผู้แสดงความคิดเห็นผ่าน Facebook และระบบเครือข่ายสารสนเทศ (POLL) : Internet จำนวน 35 ราย รวมทั้งสิ้น จำนวน 575 ราย

งานวิจัยฯ ได้แจกแจงความถี่ของข้อมูลและวิเคราะห์ค่าสถิติได้ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำบล

ตำบล	จำนวน	ร้อยละ
ปากเกร็ด	92	17.04
บางพูด	205	37.96
บ้านใหม่	76	14.07
คลองเกลือ	59	10.93
บางตลาด	108	20.00
รวม	540	100.00

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	191	35.37
หญิง	316	58.52
ไม่ระบุ	33	6.11
รวม	540	100.00

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	18	3.33
20-30 ปี	38	7.04
31-40 ปี	75	13.89
41-50 ปี	86	15.93
51-60 ปี	155	28.70
มากกว่า 60 ปี	160	29.63
ไม่ระบุ	8	1.48
รวม	540	100.00

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	102	18.89
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	157	29.07
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	61	11.30
ปริญญาตรี	151	27.96
สูงกว่าปริญญาตรี	28	5.19
อื่น ๆ	20	3.70
ไม่ระบุ	21	3.89
รวม	540	100.00

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพหลัก

อาชีพหลัก	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ	53	9.81
เอกชน/รัฐวิสาหกิจ	71	13.15
ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว	148	27.41
รับจ้าง	104	19.26
นักเรียน นักศึกษา	22	4.07
เกษตรกร	17	3.15
อื่น ๆ	105	19.44
ไม่ระบุ	20	3.70
รวม	540	100.00

2. ความพึงพอใจต่อผลดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม

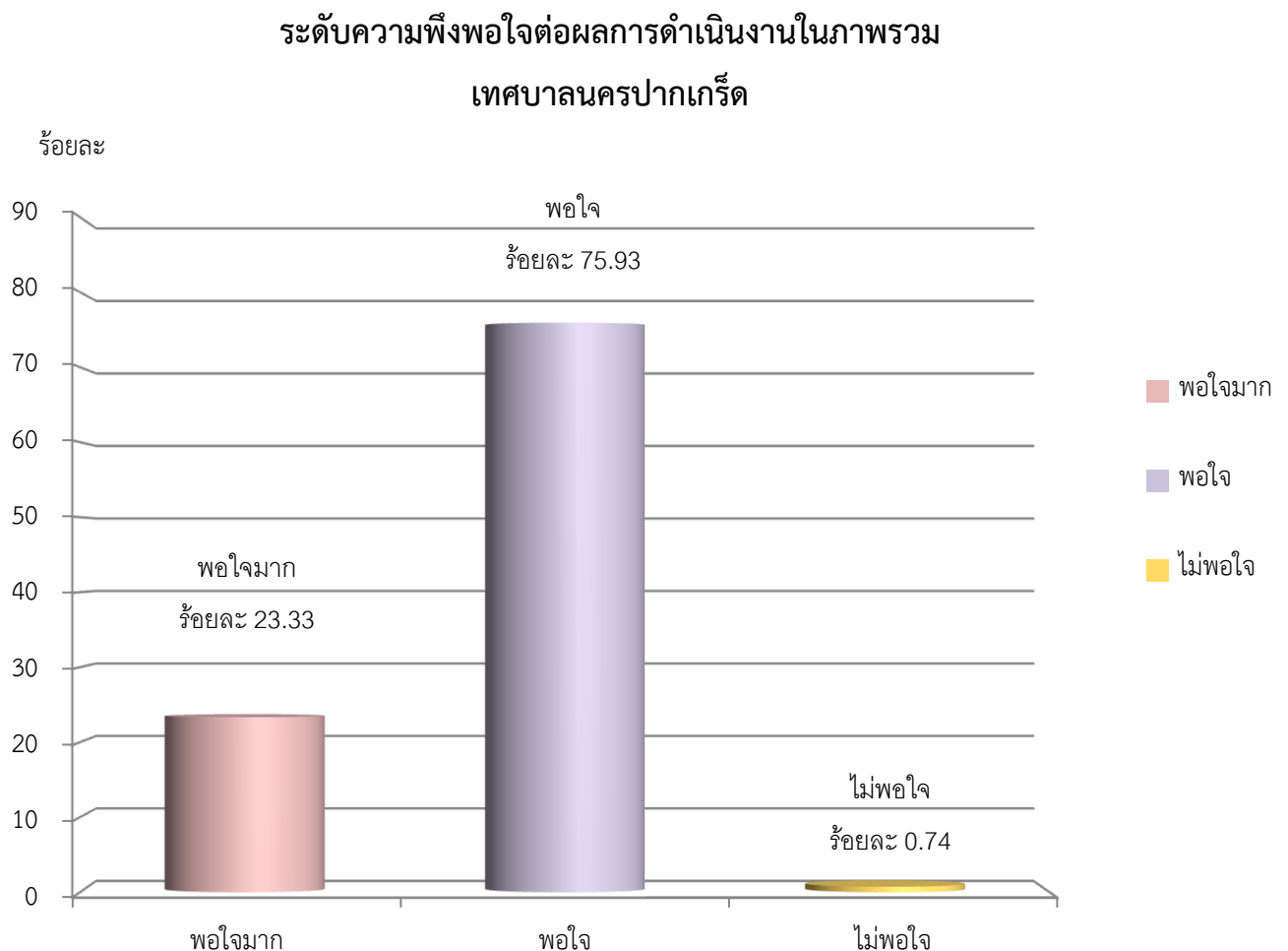
ตารางที่ 6 แสดงจำนวน (ความถี่) และร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อผลดำเนินงานในภาพรวม

ความพึงพอใจ	พอใจมาก		พอใจ		ไม่พอใจ		ไม่ระบุ		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	127	23.52	411	76.11	2	0.37	0	0.00	540	100
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	117	21.67	423	78.33	0	0.00	0	0.00	540	100
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	120	22.22	416	77.04	4	0.74	0	0.00	540	100
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	133	24.63	404	74.81	3	0.56	0	0.00	540	100
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	118	21.85	416	77.04	6	1.11	0	0.00	540	100
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	117	21.67	416	77.04	7	1.30	0	0.00	540	100
7. ผลการดำเนินโครงการ / กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	131	24.26	404	74.81	5	0.93	0	0.00	540	100
8. การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน	124	22.96	412	76.30	4	0.74	0	0.00	540	100
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	149	27.59	387	71.67	4	0.74	0	0.00	540	100
ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในภาพรวม	126	23.33	410	75.93	4	0.74	0	0.00	540	100

ตารางที่ 7 สาเหตุที่ประชาชนไม่พึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด ดังนี้

สาเหตุ
1. การขอถึงขยะมาใช้ส่วนรวมค่อนข้างยาก
2. ควรแก้ปัญหาเรื่องการระบายน้ำช่วงฝนตกหนัก
3. ฝาท่อบนถนนและทางเท้ามีความเสียหาย
4. ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างชัดเจน

แผนภูมิที่ 1 แสดงระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม



3. ความพึงพอใจต่อผลดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามยุทธศาสตร์

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชน ซึ่งได้คะแนนความพึงพอใจในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์แต่ละด้าน สรุปได้ดังนี้

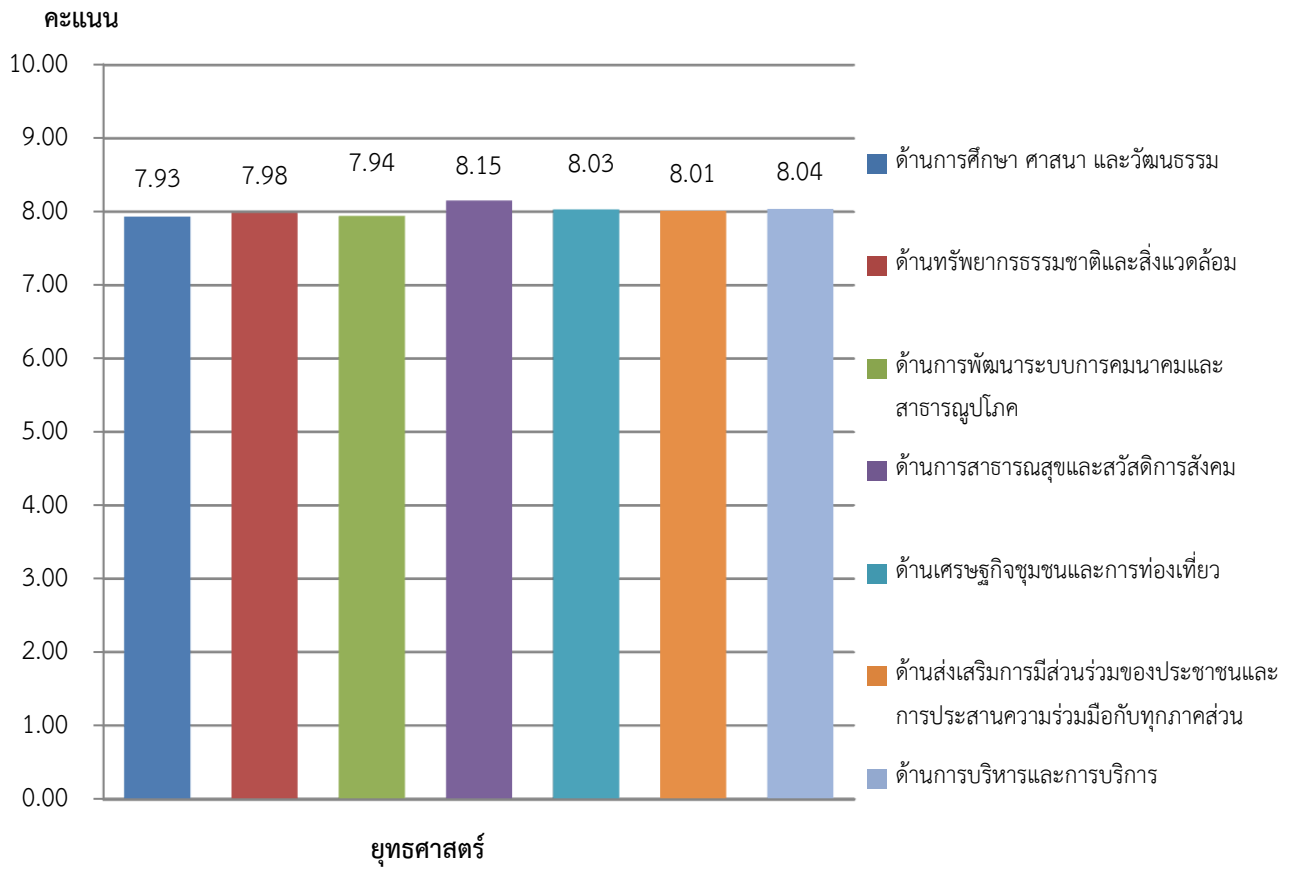
ตารางที่ 8 แสดงจำนวนคะแนนความพึงพอใจต่อผลดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ (คะแนนเต็ม 10)

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ	คะแนนเฉลี่ย
(1) ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม		
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ/กิจกรรม	540	7.94
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	540	7.95
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	540	7.85
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อประชาชนทราบ	540	7.89
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	7.79
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	540	7.95
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	540	7.97
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	8.12
รวม	540	7.93
(2) ยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม		
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ/กิจกรรม	540	8.01
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	540	7.95
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	540	7.91
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อประชาชนทราบ	540	7.91
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	7.89
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	540	7.98
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	540	8.03
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	8.13
รวม	540	7.98

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ	คะแนนเฉลี่ย
(3) ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบการคมนาคมและสาธารณูปโภค		
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ/กิจกรรม	540	7.92
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	540	7.91
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	540	7.87
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อประชาชนทราบ	540	7.89
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	7.86
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	540	7.96
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	540	8.01
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	8.12
รวม	540	7.94
(4) ยุทธศาสตร์ด้านการสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม		
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ/กิจกรรม	540	8.17
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	540	8.16
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	540	8.10
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อประชาชนทราบ	540	8.09
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	8.08
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	540	8.17
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	540	8.20
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	8.24
รวม	540	8.15
(5) ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยว		
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ/กิจกรรม	540	8.05
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	540	8.04
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	540	7.96
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อประชาชนทราบ	540	8.00
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	7.95
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	540	8.03
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	540	8.06
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	8.16
รวม	540	8.03

ความพึงพอใจ	จำนวนผู้ตอบ	คะแนนเฉลี่ย
(6) ยุทธศาสตร์ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและการประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วน		
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ/กิจกรรม	540	8.00
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	540	8.11
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	540	7.94
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อประชาชนทราบ	540	7.98
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	7.93
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	540	7.98
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	540	7.99
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	8.12
รวม	540	8.01
(7) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารและการบริการ		
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ/กิจกรรม	540	8.04
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	540	8.02
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	540	8.01
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อประชาชนทราบ	540	8.00
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	7.98
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	540	8.04
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	540	8.08
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	540	8.15
รวม	540	8.04
เฉลี่ยรวม	540	8.01

แผนภูมิที่ 2 แสดงระดับคะแนนความพึงพอใจต่อการดำเนินงานจำแนกตามยุทธศาสตร์



4. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่ได้รับจากเทศบาล

ตารางที่ 9 แสดงจำนวน (ค่าความถี่) และร้อยละของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่ได้รับจากเทศบาลนครปากเกร็ด

คำถาม	ไม่แสดงความเห็น		ไม่พอใจมาก		ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
(1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน												
1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการจราจรทางบกในเขตเมืองหรือชุมชน	28	5.19	-	-	12	2.22	434	80.37	66	12.22	540	100.00
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการจราจรทางน้ำ/ทางทะเล	56	10.37	-	-	6	1.11	413	76.48	65	12.04	540	100.00
3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของไฟฟ้าส่องสว่าง ป้ายบอกทาง/ป้ายการจราจรหรือไฟจราจร	8	1.48	2	0.37	15	2.78	412	76.30	103	19.07	540	100.00
4.ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยของสะพานไม้หรือสะพาน คสล.	36	6.67	-	-	7	1.30	413	76.48	84	15.56	540	100.00
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพน้ำจากบ่อน้ำ/บ่อน้ำบาดาล	59	10.93	-	-	2	0.37	389	72.04	90	16.67	540	100.00
6. ความพึงพอใจต่อคุณภาพน้ำจากถังเก็บน้ำขนาดใหญ่	63	11.67	-	-	4	0.74	411	76.11	62	11.48	540	100.00
7. ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพน้ำประปา	10	1.85	-	-	3	0.56	417	77.22	110	20.37	540	100.00
8. ความพึงพอใจของประชาชนต่อความเพียงพอในการให้บริการน้ำประปา	10	1.85	1	0.19	5	0.93	385	71.30	139	25.74	540	100.00
9. ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกของเทศบาลในการสูบน้ำในช่วงน้ำท่วม	9	1.67	-	-	3	0.56	416	77.04	112	20.74	540	100.00

คำถาม	ไม่แสดงความเห็น		ไม่พอใจมาก		ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
10. ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกของเทศบาล ในการจัดหาน้ำในช่วงภัยแล้ง	40	7.41	-	-	1	0.19	405	75.00	94	17.41	540	100.00
11. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของท่าเทียบเรือ/ ท่าข้าม	26	4.81	-	-	-	-	425	78.70	89	16.48	540	100.00
12. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการขนส่งมวลชนที่ จัดให้	34	6.30	-	-	2	.037	417	77.22	87	16.11	540	100.00
13. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของสถานีขนส่ง	40	7.41	-	-	3	0.56	421	77.96	76	14.07	540	100.00
14. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้งานระบบภูมิ สารสนเทศ (GIS) หรือระบบอัจฉริยะในการสัญจรทางบก ทางน้ำ ทางทะเล	43	7.96	-	-	-	-	418	77.41	79	14.63	540	100.00
15. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการพัฒนา หรือการบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล ที่มีความ ต่อเนื่องหรือไม่ขาดตอน	18	3.33	-	-	-	-	429	79.44	93	17.22	540	100.00
16. ความพึงพอใจในภาพรวม	7	1.30	-	-	1	0.19	414	76.67	118	21.85	540	100.00
(2) ด้านผังเมือง												
1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปรับปรุงชุมชน แออัดหรือแหล่งเสื่อมโทรมในเขตเทศบาล	36	6.67	2	0.37	7	1.30	425	78.70	70	12.96	540	100.00
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการที่ดินหรือ การใช้ประโยชน์ที่ดิน	42	7.78	-	-	4	0.74	426	78.89	68	12.59	540	100.00

คำถาม	ไม่แสดงความเห็น		ไม่พอใจมาก		ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์หรือความสวยงามของเมือง	18	3.33	-	-	2	0.37	424	78.52	96	17.78	540	100.00
4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาพื้นที่สีเขียวหรือพื้นที่สวนสาธารณะเพิ่มขึ้นของเทศบาลในระหว่างปี	14	2.59	-	-	2	0.37	421	77.96	103	19.07	540	100.00
5. ความพึงพอใจโดยรวม	9	1.67	-	-	1	0.19	413	76.48	117	21.67	540	100.00
(3) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต												
1. ความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน	16	2.96	-	-	3	0.56	403	74.63	118	21.85	540	100.00
2. ความพึงพอใจของสตรีที่มีต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพสตรี	14	2.59	-	-	2	0.37	407	75.37	117	21.67	540	100.00
3. ความพึงพอใจของสตรีที่ได้รับการดูแล สงเคราะห์หรือฟื้นฟู	19	3.52	-	-	1	0.19	409	75.74	111	20.56	540	100.00
4. ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกิจกรรมของสมาคม/ชมรมผู้สูงอายุ	11	2.04	-	-	3	0.56	390	72.22	136	25.19	540	100.00
5. ความพึงพอใจของผู้พิการที่ได้รับการดูแล สงเคราะห์สนับสนุนหรือฟื้นฟูสุขภาพ	18	3.33	-	-	1	0.19	395	73.15	126	23.33	540	100.00
6. ความพึงพอใจของผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์ที่ได้รับการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุนหรือฟื้นฟูสุขภาพ	32	5.93	-	-	4	0.74	389	72.04	115	21.30	540	100.00

คำถาม	ไม่แสดงความเห็น		ไม่พอใจมาก		ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
7. ความพึงพอใจของผู้ติดยาเสพติดได้รับการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุนหรือฟื้นฟูสุขภาพ	43	7.96	-	-	6	1.11	410	75.93	81	15.00	540	100.00
8. ความพึงพอใจของผู้พิการต่อศูนย์พักพิง/ดูแล/ฟื้นฟูสุขภาพ	27	5.00	-	-	1	0.19	409	75.74	103	19.07	540	100.00
9. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการของสถาน สงเคราะห์/บ้านพักคนชรา/ศูนย์พักพิง	24	4.44	-	-	1	0.19	419	77.59	96	17.78	540	100.00
10. ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อบริการของศูนย์ผู้ดูแล ผู้สูงอายุ/Day – care	21	3.89	-	-	3	0.56	406	75.19	110	20.37	540	100.00
11. ความพึงพอใจของผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาสที่ ได้รับการดูแลด้านที่อยู่อาศัย	28	5.19	-	-	3	0.56	415	76.85	94	17.41	540	100.00
12. ความพึงพอใจโดยรวม	12	2.22	-	-	1	0.19	409	75.74	118	21.85	540	100.00
(4) ด้านการศึกษา												
1. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน/ การเรียนรู้ตามอัธยาศัย	33	6.11	-	-	-	-	418	77.41	89	16.48	540	100.00
2. ความพึงพอใจของเด็กและเยาวชนซึ่งเป็นผู้พิการและด้อย โอกาสที่ได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานนอกระบบหรือการศึกษา ตามอัธยาศัย	23	4.26	-	-	-	-	427	79.07	90	16.67	540	100.00
3. ความพึงพอใจของเด็กที่มีความสามารถพิเศษต่อการจัด การศึกษาหรือโครงการพัฒนาศักยภาพของเด็กที่มี ความสามารถพิเศษ	25	4.63	-	-	-	-	427	79.07	88	16.30	540	100.00

คำถาม	ไม่แสดงความเห็น		ไม่พอใจมาก		ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
4. ความพึงพอใจของเด็กนักเรียนหรือผู้ที่เข้าร่วมโครงการส่งเสริมคุณภาพมาตรฐานการศึกษาซึ่งเทศบาลดำเนินการร่วมกับหน่วยงานภายนอก/สถาบันอุดมศึกษา/องค์กรวิชาชีพ/หน่วยงานภาคเอกชน	21	3.89	-	-	1	0.19	409	75.74	109	20.19	540	100.00
5. ความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพของโรงเรียนของเทศบาลหรือการจัดการศึกษาของเทศบาล	13	2.41	-	-	1	0.19	414	76.67	112	20.74	540	100.00
6. ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการจัดการศึกษาหรือการส่งเสริมอาชีพและทักษะฝีมือแรงงาน	23	4.26	-	-	2	0.37	408	75.56	107	19.81	540	100.00
7. ความพึงพอใจโดยรวม	12	2.22	-	-	1	0.19	409	75.74	118	21.85	540	100.00
(5) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน												
1. ความพึงพอใจต่อสภาพความสมบูรณ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่เทศบาลพัฒนาขึ้นหรือบำรุงรักษา	11	2.04	-	-	2	0.37	411	76.11	116	21.48	540	100.00
2. ความพึงพอใจโดยรวม	12	2.22	-	-	2	0.37	397	73.52	129	23.89	540	100.00
(6) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม												
1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ	9	1.67	-	-	-	-	400	74.07	131	24.26	540	100.00
2. ความพึงพอใจโดยรวม	6	1.11	-	-	-	-	395	73.15	139	25.74	540	100.00

คำถาม	ไม่แสดงความเห็น		ไม่พอใจมาก		ไม่พอใจ		พอใจ		พอใจมาก		รวม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
(7) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน												
1. ความพึงพอใจต่อการฟื้นฟูการอนุรักษ์หรือการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเพณี สถานที่สำคัญหรือแหล่งมรดกที่สำคัญเชิงประวัติศาสตร์	9	1.67	-	-	2	0.37	378	70.00	151	27.96	540	100.00
2. ความพึงพอใจโดยรวม	10	1.85	-	-	1	0.19	367	67.96	162	30.00	540	100.00

5. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	ร้อยละ
1. ไฟทางเดินบนสะพานลอยคนข้าม/ป้ายรถเมล์/ไฟทางเดินถนนสาธารณะควรเน้นให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อความปลอดภัย	3	8.83
2. ควรปรับปรุงถนน ท่อระบายน้ำ ทางเดินเท้า เช่น บริเวณหน้าธนาคารออมสินสาขapakเกร็ด ชุมชนอัมพรไพศาล และชุมชนเสริมสุขนคร	5	14.71
3. ควรแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดในชั่วโมงเร่งด่วน เช่น บริเวณซอยวัดกุ๊ ถนนสุขาประชาสรรค์ 2 และ 3 บริเวณห้าแยกปากเกร็ด ศูนย์การค้าเมเจอร์ปากเกร็ด คอนโดลุมพินี	5	14.71
4. ควรเพิ่มเวลาในการจัดเก็บขยะที่ตกค้างในชุมชน เช่น หมู่บ้านเกร็ดแก้ว 1	3	8.83
5. ควรแก้ไขปัญหายาเสพติด	1	2.94
6. ควรแก้ไขปัญหายะมุลฝอย เช่น บริเวณหน้าวัดบ่อ	2	5.88
7. ควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของทางเทศบาลให้มากขึ้นผ่านหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย รถประชาสัมพันธ์ ผู้นำชุมชน	2	5.88
8. ควรจัดฝึกอบรมอาชีพสำหรับแม่บ้านและผู้สูงอายุตามความเหมาะสม	2	5.88
9. ควรมีถังขยะแบบแยกประเภทไว้ตามชุมชน	1	2.94
10. ควบคุมปริมาณแมว/สุนัขจรจัด	1	2.94
11. ควรมีการจ้างคนในชุมชนเพื่อทำความสะอาดในชุมชน	1	2.94
12. ควรมีโครงการบำบัดน้ำเสียที่ถูกต้องตามหลักก่อนปล่อยลงแม่น้ำเจ้าพระยา	1	2.94
13. ควรมีโป๊ะ/ท่าเทียบเรือเพิ่มขึ้น	1	2.94
14. ควรมีการส่งเสริมการท่องเที่ยวเพิ่มมากขึ้น	1	2.94
15. รณรงค์การลดใช้ถุงพลาสติก	1	2.94
16. ควรปรับปรุงการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	1	2.94
17. ควรมีการจัดกิจกรรม 5 ส มอบหมายให้แต่ละชุมชนดำเนินการทุกเดือน	1	2.94
18. ควรมีการดูแลความสะอาดบนสะพานลอย/ทางเดินเท้า เช่น บริเวณถนนติวานนท์ ถนนแจ้งวัฒนะ และปากซอยปากเกร็ด – ติวานนท์ 26	2	5.88
รวม	34	100

6. แบบสอบถามผ่านFacebook และระบบเครือข่ายสารสนเทศ Internet (Poll)

(www.pakkretcity.go.th)

เทศบาลนครปากเกร็ดกำหนดให้ร่วมแสดงความคิดเห็นความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด ในปีงบประมาณ 2563 ตามโครงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของเทศบาลในภาพรวม (ร่วมแสดงความคิดเห็นตั้งแต่วันที่ 1-15 ตุลาคม 2563) ผลปรากฏว่ามีผู้เข้ามาแสดงความคิดเห็นผ่านช่องทาง Facebook และ Internet (Poll)ทั้งสิ้น 35 ราย ดังนี้

6.1 เฟสบุ๊คเทศบาลนครปากเกร็ด



2. เว็บไซต์เทศบาลนครปากเกร็ด



ตารางที่ 11 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละผู้แสดงความคิดเห็นผ่าน Facebook และระบบเครือข่ายสารสนเทศ Internet (Poll)

ระดับความคิดเห็น	จำนวน (ราย)	ร้อยละ
พอใจมาก	26	74.28
พอใจ	5	14.29
ไม่พอใจ	4	11.43
รวม	35	100.00

ในการจัดทำแบบสอบถามผ่าน Facebook และระบบเครือข่ายสารสนเทศ (Internet : POLL) พบว่ามีผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ของปีงบประมาณ 2563 ที่ผ่านมา จำนวน 35 ราย โดยส่วนใหญ่ร้อยละ 74.28 (26 ราย) พึงพอใจมากต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล ร้อยละ 14.29 (5 ราย) พึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน และไม่พึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล ร้อยละ 11.43 (4 ราย)

ส่วนที่ 3

ผลการศึกษา

จากการศึกษาประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครปากเกร็ด (เก็บข้อมูลหลังสิ้นสุดงบประมาณปี 2563) โดยการแจกแบบสอบถามและสำรวจความคิดเห็นผ่านคณะกรรมการชุมชน ดำเนินการตั้งแต่วันที่ 15 กันยายน – 15 ตุลาคม 2563 มีประชาชนได้แสดงความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดผ่านแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 540 ราย สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

1. ผลการประเมินความพึงพอใจโดยใช้แบบสอบถาม

1.1 ข้อมูลทั่วไป

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในเขตตำบลบางพูด จำนวน 205 ราย (ร้อยละ 37.96) เป็นเพศหญิง จำนวน 316 ราย (ร้อยละ 58.52) อายุของผู้ตอบแบบสอบถามมากกว่า 60 ปี จำนวน 160 ราย (ร้อยละ 29.63) การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 157 ราย (ร้อยละ 29.07) และอาชีพหลักส่วนใหญ่ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 148 ราย (ร้อยละ 27.41)

1.2 ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลในภาพรวม พบว่าระดับความพึงพอใจมากและระดับความพึงพอใจของผลการดำเนินงานของเทศบาล เท่ากับ ร้อยละ 99.26 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (พอใจมาก = ร้อยละ 23.33 , พอใจ = ร้อยละ 75.93)

1.3 ระดับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลจำแนกตามยุทธศาสตร์ (คะแนนเต็ม10) พบว่า ในภาพรวมของ 7 ยุทธศาสตร์ อยู่ที่ระดับคะแนน 8.01 โดยมียุทธศาสตร์ที่มีคะแนนสูงที่สุด ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม อยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 8.15 และยุทธศาสตร์ที่มีคะแนนน้อยที่สุด ได้แก่ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรมอยู่ที่ระดับคะแนนเฉลี่ย 7.93

1.4 ระดับความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะที่ได้รับจากเทศบาล

1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน : พบว่า

- มีระดับความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกของเทศบาลในการสูบน้ำในช่วงน้ำท่วมอยู่ในระดับสูงที่สุด จำนวน 528 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.78 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (พอใจมาก = ร้อยละ 20.74 , พอใจ = ร้อยละ 77.04)

- ไม่มีความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของไฟส่องสว่าง ป้ายบอกทาง/ป้ายการจราจรหรือไฟจราจร อยู่ในระดับสูงที่สุด จำนวน 17 ราย คิดเป็นร้อยละ 3.15ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ไม่พอใจมาก = ร้อยละ 0.37 , ไม่พอใจ = ร้อยละ 2.78)

2) ด้านผังเมือง : พบว่า

- มีระดับความพึงพอใจต่อโครงการพัฒนาพื้นที่สีเขียวหรือพื้นที่สวนสาธารณะเพิ่มขึ้นของเทศบาลในระหว่างปี อยู่ในระดับสูงที่สุด จำนวน 524 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.03 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (พอใจมาก = ร้อยละ 19.07 , พอใจ = ร้อยละ 77.96)
- ไม่มีความพึงพอใจต่อการปรับปรุงชุมชนแออัดแหล่งเสื่อมโทรมในเขตเทศบาล อยู่ในระดับสูงที่สุด จำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.67 (ไม่พอใจมาก = ร้อยละ 0.37 , ไม่พอใจ = ร้อยละ 1.30)

3) ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต : พบว่า

- มีระดับความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกิจกรรมของสมาคม/ชมรมผู้สูงอายุ อยู่ในระดับสูงที่สุด จำนวน 526 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.41 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (พอใจมาก = ร้อยละ 25.19 , พอใจ = ร้อยละ 72.22)
- ไม่มีความพึงพอใจของผู้ติดยาเสพติดได้รับการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุนหรือฟื้นฟูสุขภาพ อยู่ในระดับสูงที่สุด จำนวน 6 ราย คิดเป็นร้อยละ 1.11 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ไม่พอใจ = ร้อยละ 1.11)

4) ด้านการศึกษา : พบว่า

- มีระดับความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพของโรงเรียนของเทศบาลหรือการจัดการศึกษาของเทศบาล อยู่ในระดับสูงที่สุด จำนวน 526 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.41 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (พอใจมาก = ร้อยละ 20.74 , พอใจ = ร้อยละ 76.67)
- ไม่มีความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการจัดการศึกษาหรือการส่งเสริมอาชีพและทักษะฝีมือแรงงาน อยู่ในระดับสูงที่สุด จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.37 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ไม่พอใจ = ร้อยละ 0.37)

5) ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน : พบว่า

- มีระดับความพึงพอใจต่อสภาพความสมบูรณ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่เทศบาลพัฒนาขึ้นหรือบำรุงรักษา จำนวน 527 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.59 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (พอใจมาก = ร้อยละ 21.48 , พอใจ = ร้อยละ 76.11)
- ไม่มีความพึงพอใจต่อสภาพความสมบูรณ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่เทศบาลพัฒนาขึ้นหรือบำรุงรักษา จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.37 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ไม่พอใจ = ร้อยละ 0.37)

6) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม : พบว่า

- มีระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ จำนวน 531 ราย คิดเป็นร้อยละ 98.33 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (พอใจมาก = ร้อยละ 24.26 , พอใจ = ร้อยละ 74.07)

7) ด้านการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน : พบว่า

- มีระดับความพึงพอใจต่อการฟื้นฟูการอนุรักษ์หรือการพัฒนาแหล่งเรียนรู้

ทางวัฒนธรรม ประเพณี สถานที่สำคัญหรือแหล่งมรดกที่สำคัญเชิงประวัติศาสตร์ จำนวน 529 ราย คิดเป็นร้อยละ 97.96 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (พอใจมาก = ร้อยละ 27.96 , พอใจ = ร้อยละ 70.00)

- ไม่มีความพึงพอใจต่อการฟื้นฟูการอนุรักษ์หรือการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางวัฒนธรรม

ประเพณี สถานที่สำคัญหรือแหล่งมรดกที่สำคัญเชิงประวัติศาสตร์ จำนวน 2 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.37 ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม (ไม่พอใจ = ร้อยละ 0.37)

1.5 การแสดงความคิดเห็นของประชาชน : ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ในการแสดงความคิดเห็นของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ พบว่า เทศบาลควรปรับปรุงถนน ท่อระบายน้ำ ทางเดินเท้า เช่น บริเวณหน้าธนาคารออมสินสาขapakเกร็ด , ชุมชนอัมพรไพศาล , ชุมชนเสริมสุขนคร (ร้อยละ 14.71) ควรแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วน เช่น บริเวณซอยวัดกู่ , ถนนสุขาประชาสรรค์ 2 และ 3 , บริเวณห้าแยกปากเกร็ด , ศูนย์การค้าเมเจอร์ปากเกร็ด , คอนโดลุมพินี (ร้อยละ 14.71) ไฟทางเดินบนสะพานลอยคนข้าม/ป้ายรถเมล์/ไฟทางเดินถนนสาธารณะควรเน้นให้มีแสงสว่างเพียงพอต่อความปลอดภัย (ร้อยละ 8.83) ควรเพิ่มเวลาในการจัดเก็บขยะที่ตกค้างในชุมชน เช่น หมู่บ้านเกร็ดแก้ว 1 (ร้อยละ 8.83) ตามลำดับ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจผ่าน Facebook และระบบเครือข่ายสารสนเทศ Internet (POLL)

ในการจัดทำแบบสอบถามผ่าน Facebook และระบบเครือข่ายสารสนเทศ (Internet : POLL) พบว่ามีผู้ร่วมแสดงความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานตามโครงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครปากเกร็ด ของปีงบประมาณ 2563 ที่ผ่านมา จำนวน 35 ราย โดยส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจขึ้นไปที่ผลการดำเนินงานของเทศบาล ร้อยละ 88.57 (31 ราย) ของจำนวนผู้แสดงความคิดเห็น

ข้อสรุปของการศึกษา

จากการศึกษาพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลโดยเฉพาะอย่างยิ่งการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม สอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นผลมาจากการที่เทศบาลได้ให้ความสำคัญต่อการเฝ้าระวัง ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อสำคัญในท้องถิ่น การดูแลเอาใจใส่ผู้พิการ ผู้สูงอายุในพื้นที่การเผยแพร่ความรู้เรื่องโภชนาการแก่ประชาชน การให้ความรู้และคำแนะนำในการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันและส่งเสริมและพัฒนาสตรี รวมถึงอบรมส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัยในพื้นที่ โดยได้ดำเนินการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การป้องกันและควบคุมโรค การสร้างหลักประกันรายได้แก่ผู้สูงอายุ การสนับสนุนเสริมสร้างสวัสดิการทางสังคมให้แก่คนพิการหรือทุพพลภาพ การให้บริการสงเคราะห์สวัสดิการเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ การพัฒนากลุ่มสตรี การเผยแพร่ความรู้ด้านอนามัยสิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในพื้นที่

สำหรับผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับความพึง
พอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ ด้านการศึกษา ที่ต้องการให้ส่งเสริมคุณภาพมาตรฐานด้านการศึกษา
ให้เป็นไปตามศักยภาพของเทศบาลและเปิดโอกาสให้เด็กและเยาวชน ได้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมหรือ
โครงการพัฒนาศักยภาพให้ได้ใช้ทักษะหรือความสามารถพิเศษ ส่งเสริมอาชีพและพัฒนาทักษะฝีมือแรงงาน
ของเด็กและเยาวชนในพื้นที่

ภาคผนวก

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด

(เก็บข้อมูลปีละ 1 ครั้ง หลังสิ้นสุดปีงบประมาณ : พ.ศ. 2563)

คำชี้แจง

แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด

แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป
- ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อผลดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดจำแนกตามยุทธศาสตร์
- ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ
- ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือ ✕ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง หรือเติมข้อความลงในช่องว่างที่กำหนด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

- 1) พักอยู่ในเขต ☐ (1) ต.ปากเกร็ด ☐ (2) ต.บางพลูด ☐ (3) ต.บ้านใหม่
☐ (4) ต.คลองเกลือ ☐ (5) ต.บางตลาด
- 2) เพศ ☐ (1) ชาย ☐ (2) หญิง
- 3) อายุ ☐ (1) ต่ำกว่า 20 ปี ☐ (2) 20 – 30 ปี ☐ (3) 31 – 40 ปี
☐ (4) 41 – 50 ปี ☐ (5) 51 – 60 ปี ☐ (6) มากกว่า 60 ปี
- 4) การศึกษา ☐ (1) ประถมศึกษา ☐ (2) มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ (3) อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ (4) ปริญญาตรี ☐ (5) สูงกว่าปริญญาตรี ☐ (6) อื่น ๆ.....
- 5) อาชีพหลัก ☐ (1) รับราชการ ☐ (2) เอกชน/รัฐวิสาหกิจ ☐ (3) ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
☐ (4) รับจ้าง ☐ (5) นักเรียน/นักศึกษา ☐ (6) เกษตรกร
☐ (7) อื่น ๆ (ระบุ).....

ส่วนที่ 2 **ความพึงพอใจต่อผลดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวม**

6) ท่านมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวมมากน้อยเพียงใด

ความพึงพอใจ	พอใจมาก	พอใจ	ไม่พอใจ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม			
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม			
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม			
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ			
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			
6. มีการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด			
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น			
8. การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน			
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม			

7) ท่านไม่พึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ดในภาพรวมเพราะเหตุใด

.....

.....

.....

.....

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด จำแนกตามยุทธศาสตร์

หากให้ท่านประเมินความพึงพอใจผลการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด ในการพัฒนาตามยุทธศาสตร์ โดยให้คะแนน 0 – 10 คะแนน ท่านจะให้คะแนนเทศบาลนครปากเกร็ดเท่าใด

1. ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

เช่น โครงการประเพณีวันขึ้นปีใหม่ โครงการเทิดพระเกียรติสมเด็จพระศรีนครินทร์ราชบรพราชชนนี โครงการจัดงานวันเด็ก โครงการวันเฉลิมพระชนมพรรษา โครงการเฉลิมฉลองวันสำคัญตามนโยบายของรัฐบาลและผู้บริหารเทศบาล โครงการส่งเสริมการเรียนรู้สู่อาเซียน โครงการพัฒนาทักษะเยาวชน โครงการแผ่นดินธรรมแผ่นดินทอง โครงการอนุรักษ์เพลงพระราชนิพนธ์และเพลงไทยลูกทุ่ง เป็นต้น

ความพึงพอใจ	คะแนน										
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. มีการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

2. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เช่น โครงการเยาวชนสัมพันธ์รักษ์สิ่งแวดล้อม โครงการรณรงค์สร้างชุมชนน่าอยู่ หนึ่งบ้าน หนึ่งนาแปลง โครงการรณรงค์คัดแยกมูลฝอยและมูลฝอยอันตราย โครงการก่อสร้างเขื่อน โครงการสนับสนุนการดำเนินงานเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภค โภคภัณฑ์ผลิตภัณฑ์อาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพ โครงการบำรุงรักษาดูแลสวนทุเรียนนนท์ สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ นนทบุรี โครงการอบรมผู้สัมผัสอาหาร เป็นต้น

ความพึงพอใจ	คะแนน										
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. มีการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

3. ด้านการพัฒนาระบบการคมนาคมและสาธารณูปโภค

เช่น โครงการก่อสร้างและปรับปรุงถนนและท่อระบายน้ำ โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนช่วงเทศกาลปีใหม่และสงกรานต์ โครงการสนับสนุนการดำเนินงานด้านการจราจรในเขตเทศบาล เป็นต้น

ความพึงพอใจ	คะแนน										
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. มีการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

4. ด้านการสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม

เช่น โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ โครงการอบรมส่งเสริมสุขภาพตามกลุ่มวัย โครงการณรงค์ป้องกันและควบคุมโรคจากสัตว์สู่คน โครงการสร้างหลักประกันรายได้ให้แก่ผู้สูงอายุ โครงการส่งเสริมสวัสดิการและพัฒนาคุณภาพชีวิตงานด้านผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง โครงการส่งเสริมและพัฒนาสตรี โครงการสนับสนุนอุปกรณ์กีฬาให้แก่ชุมชน โครงการณรงค์และแก้ไขปัญหายาเสพติด โครงการให้ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โครงการจัดหาอุปกรณ์ดับเพลิงสำหรับชุมชน เป็นต้น

ความพึงพอใจ	คะแนน										
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. มีการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

5. ด้านเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยว

เช่น โครงการฝึกอบรมและส่งเสริมอาชีพสำหรับประชาชน โครงการส่งเสริมและพัฒนาผลิตภัณฑ์ชุมชน โครงการส่งเสริมการท่องเที่ยว โครงการประชาสัมพันธ์ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน โครงการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวปากเกร็ด เป็นต้น

ความพึงพอใจ	คะแนน										
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. มีการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

6. ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและการประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วน

เช่น โครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการระหว่างผู้บริหารเทศบาลและคณะกรรมการชุมชน โครงการสนับสนุนการจัดทำแผนชุมชน โครงการเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการเมืองการปกครองและการมีส่วนร่วมของประชาชน โครงการพัฒนาประสิทธิภาพด้านการพัฒนาชุมชน โครงการสำรวจข้อมูลชุมชน โครงการจัดกิจกรรมตามนโยบายของหน่วยงานภาครัฐ เป็นต้น

ความพึงพอใจ	คะแนน										
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. มีการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

7. ด้านการบริหารและการบริการ

เช่น โครงการจัดให้บริการประชาชนที่มาเสียภาษี โครงการบริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนเคลื่อนที่ โครงการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับการจดทะเบียนพาณิชย์ โครงการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โครงการประชาคมท้องถิ่น โครงการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารข้อมูลข่าวสาร โครงการจัดทำข่าวสารที่ไว้ออนไลน์ โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล โครงการพัฒนาและปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสารสนเทศ เป็นต้น

ความพึงพอใจ	คะแนน										
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
5. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
6. มีการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

ส่วนที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่ได้รับจากเทศบาลนครปากเกร็ด

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

คำถาม	ไม่แสดง ความเห็น	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจ มาก
1. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการจราจรทางบกในเขตเมืองหรือชุมชน					
2. ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการจราจรทางน้ำ/ทางทะเล					
3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความเพียงพอของไฟส่องสว่างป้ายบอกทาง/ป้ายการจราจรหรือไฟจราจร					
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือความปลอดภัยของสะพานไม้หรือสะพาน คสล.					
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพน้ำจากบ่อน้ำ/บ่อน้ำบาดาล					

คำถาม	ไม่แสดง ความเห็น	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจ มาก
6. ความพึงพอใจต่อคุณภาพน้ำประปา					
7. ความพึงพอใจต่อความเพียงพอในการให้บริการน้ำประปา					
8. ความพึงพอใจต่อคุณภาพน้ำจากถังน้ำขนาดใหญ่					
9. ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกของเทศบาลในการ สูบน้ำในช่วงน้ำท่วม					
10. ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวกของเทศบาลในการ จัดหาน้ำในช่วงภัยแล้ง					
11. ความพึงพอใจต่อการบริการของสถานีขนส่ง					
12. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของท่าเทียบเรือ/ท่า ข้าม					
13. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขนส่งมวลชน					
14. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้งานระบบภูมิ สารสนเทศ (GIS) หรือระบบอัจฉริยะในการสัญจรทางบก ทางน้ำ ทางทะเล					
15. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการพัฒนาหรือ การบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล ที่มีความต่อเนื่อง หรือไม่ขาดตอน					
16. ความพึงพอใจโดยรวม					

2. ด้านผังเมือง

คำถาม	ไม่แสดง ความเห็น	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจ มาก
1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปรับปรุงชุมชนแออัดหรือแหล่งเสื่อมโทรมในเขตเทศบาล					
2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดการที่ดินหรือการใช้ประโยชน์ที่ดิน					
3. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อสภาพภูมิทัศน์หรือความสวยงามของเมือง					
4. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการพัฒนาพื้นที่สีเขียวหรือพื้นที่สวนสาธารณะเพิ่มขึ้นของเทศบาลในระหว่างปี					
5. ความพึงพอใจโดยรวม					

3. ด้านสาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต

คำถาม	ไม่แสดง ความเห็น	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจ มาก
1. ความพึงพอใจต่อการฝึกอาชีพการอบรมพัฒนาฝีมือแรงงาน					
2. ความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมสุขภาพสตรี					
3. ความพึงพอใจต่อการได้รับการดูแล สงเคราะห์หรือฟื้นฟูของสตรี					
4. ความพึงพอใจต่อการสนับสนุนกิจกรรมของสมาคม/ชมรมผู้สูงอายุ					
5. ความพึงพอใจต่อการได้รับการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุนหรือฟื้นฟูสุขภาพของผู้พิการ					
6. ความพึงพอใจต่อการได้รับการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุนหรือฟื้นฟูสุขภาพของผู้ติดเชื้อ/ผู้ป่วยเอดส์					

คำถาม	ไม่แสดง ความเห็น	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจ มาก
7. ความพึงพอใจต่อการได้รับการดูแล สงเคราะห์ สนับสนุน หรือฟื้นฟูสุขภาพของบิดา/มารดา					
8. ความพึงพอใจต่อศูนย์พักพิง/ดูแล/ฟื้นฟูสุขภาพของผู้พิการ					
9. ความพึงพอใจที่ได้รับการดูแลด้านที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาส					
10. ความพึงพอใจต่อบริการของศูนย์ดูแลผู้สูงอายุ/Day-care					
11. ความพึงพอใจด้านที่อยู่อาศัยของผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาส					
12. ความพึงพอใจโดยรวม					

4. ด้านการศึกษา

คำถาม	ไม่แสดง ความเห็น	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจ มาก
1. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการเรียนรู้นอกห้องเรียน/การเรียนรู้ตามอัธยาศัย					
2. ความพึงพอใจต่อการได้รับการศึกษาขั้นพื้นฐานนอกระบบหรือการศึกษาตามอัธยาศัยของเด็กและเยาวชนซึ่งเป็นผู้พิการและด้อยโอกาส					
3. ความพึงพอใจต่อโครงการส่งเสริมคุณภาพมาตรฐานการศึกษาซึ่งเทศบาลดำเนินการร่วมกับหน่วยงานภายนอก/สถาบันอุดมศึกษา/องค์กรวิชาชีพ/หน่วยงานภาคเอกชน					
4. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาหรือโครงการพัฒนาศักยภาพของเด็กที่มีความสามารถพิเศษ					
5. ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในคุณภาพของโรงเรียนของเทศบาลหรือการจัดการศึกษาของเทศบาล					
6. ความพึงพอใจต่อความเชื่อมั่นในการจัดการศึกษาหรือการส่งเสริมอาชีพและทักษะฝีมือแรงงาน					

7. ความพึงพอใจโดยรวม					
----------------------	--	--	--	--	--

5. ด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน อาชีพ การท่องเที่ยวและการลงทุน

คำถาม	ไม่แสดง ความเห็น	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจ มาก
1. ความพึงพอใจต่อสภาพความสมบูรณ์ของแหล่งท่องเที่ยวที่ เทศบาลพัฒนาขึ้นหรือบำรุงรักษา					
2. ความพึงพอใจโดยรวม					

6. การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

คำถาม	ไม่แสดง ความเห็น	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจ มาก
1. ความพึงพอใจต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อมและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติ					
2. ความพึงพอใจโดยรวม					

7. การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาชาวบ้านและโบราณสถาน

คำถาม	ไม่แสดง ความเห็น	ไม่พอใจ มาก	ไม่พอใจ	พอใจ	พอใจ มาก
1. ความพึงพอใจต่อการฟื้นฟูการอนุรักษ์หรือการพัฒนาแหล่ง เรียนรู้ทางวัฒนธรรม ประเพณี สถานที่สำคัญหรือแหล่งมรดก ที่สำคัญเชิงประวัติศาสตร์					
2. ความพึงพอใจโดยรวม					

ส่วนที่ 5 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

.....

.....

กรุณาส่งคืนแบบประเมิน ฯ ที่ งานวิจัยและประเมินผล กองวิชาการและแผนงาน (ชั้น 6)

สำนักงานเทศบาลนครปากเกร็ด ภายในวันที่ **1 ตุลาคม 2562**

ติดต่อสอบถามรายละเอียด โทร. 029609704-14 ต่อ 605

...ขอบคุณค่ะ...