



## บทสรุปผู้บริหาร

### การวิจัยสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนคร นันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 (ครั้งที่ 1) ระหว่างเดือนตุลาคม 2561-เดือนมีนาคม 2562

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนันทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณ ประกอบด้วยประเด็นที่ศึกษา ได้แก่ การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนันทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยแบ่งเป็น 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ ประเด็นที่ 1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนันทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 (ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี) ประเด็นที่ 2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนันทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 (ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน) และประเด็นที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนันทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 (ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ)

การวิจัยครั้งนี้ใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Methods Research) ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อหาคำตอบของการวิจัยที่มีความครอบคลุม ลุ่มลึกและชัดเจน ซึ่งจะทำให้เข้าใจในปรากฏการณ์ที่ศึกษาได้เป็นอย่างดี คณะผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือวิจัย คือ แบบสอบถาม ที่ได้จากการศึกษาคู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงผลไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลครั้งที่ 1 จำนวน 1,250 ฉบับ การเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ฐานเขตเทศบาลนครนันทบุรี คณะผู้วิจัยได้อบรมนักศึกษาจำนวน 42 คน สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ ศูนย์นันทบุรี เพื่อให้ความรู้และความเข้าใจในการเก็บแบบสอบถาม คณะผู้วิจัยและนักศึกษา ได้ลงเก็บข้อมูลจริงตั้งแต่เดือนมีนาคม 2562 แล้วนั้น ผลการวิจัยที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของประชาชนในพื้นที่ของเทศบาลนครนันทบุรี จำนวน 1,250 ฉบับตามเนื้อหาที่แบ่งเป็น 6 ส่วน ดังนี้

#### 4.1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 (ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี)

4.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 (ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน)

4.4 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 (การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ)

4.5 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

4.6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีมีการปรับปรุงหรือแก้ไขสภาพประกอบด้วยประเด็นย่อย ดังนี้

4.6.1 ปัญหา/อุปสรรค จากการที่ท่านได้รับข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนทบุรี

4.6.2 ปัญหาเร่งด่วนที่ท่านต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีทำการแก้ไข

4.6.3 ข้อเสนอแนะ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการหาค่าร้อยละในส่วนของข้อมูลสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1	เพศ		
	หญิง	620	46.9
	ชาย	628	50.2
	รวม	1,250	100

ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลด้านเพศ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็นเพศหญิงจำนวน 620 คน (ร้อยละ 46.9) เพศชายจำนวน 628 คน (ร้อยละ 50.2) ตามลำดับ

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2	อายุ		
	ต่ำกว่า 21 ปี	220	17.6
	อายุ 21-30 ปี	345	27.6
	อายุ 31-40 ปี	248	19.8
	อายุ 41-50 ปี	240	19.2

	อายุ 51-60 ปี	153	12.2
	มากกว่า 60 ปี	44	3.5
	<b>รวม</b>	<b>1,250</b>	<b>100</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านอายุ พบว่า ผู้ที่ตอบแบบสอบถามมีอายุระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 345 คน (ร้อยละ 27.6) รองลงมา ได้แก่ อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 248 คน (ร้อยละ 19.8) อายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 240 คน (ร้อยละ 19.2) อายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 220 คน (ร้อยละ 17.6) อายุ 51-60 ปี จำนวน 153 คน (ร้อยละ 12.2) และอายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 44 คน (ร้อยละ 3.5) ตามลำดับ

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3	<b>คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุด</b>		
	ประถมศึกษา	142	11.4
	มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	318	25.4
	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	289	23.1
	ปริญญาตรี	457	36.6
	สูงกว่าปริญญาตรี	44	3.5
	<b>รวม</b>	<b>1,250</b>	<b>100</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านคุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 457 คน (ร้อยละ 36.6) รองลงมาได้แก่ ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า จำนวน 318 คน (ร้อยละ 25.4) ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 289 คน (ร้อยละ 23.1) ระดับประถมศึกษาจำนวน 142 คน (ร้อยละ 11.4) และระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 44 คน (ร้อยละ 3.5) ตามลำดับ

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
4	<b>อาชีพ</b>		
	รับราชการ	153	12.2
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	127	10.2
	บริษัทเอกชน	240	19.2
	นักเรียน/นักศึกษา	345	27.6
	ธุรกิจส่วนตัว	300	24.0
	อื่น ๆ (ระบุ).....	85	6.8
	<b>รวม</b>	<b>1,250</b>	<b>100</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้าน อาชีพ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพนักเรียน/นักศึกษา จำนวน 345 คน (ร้อยละ 27.6) ประกอบธุรกิจส่วนตัว จำนวน 300 คน (ร้อยละ 24.0) บริษัทเอกชน จำนวน 240 คน (ร้อยละ 19.2) รับราชการ 153 คน (ร้อยละ 12.2) พนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 127 (ร้อยละ 10.2) และอื่น ๆ จำนวน 85 คน (ร้อยละ 6.8)

ลำดับ	รายการข้อมูล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5	ที่อยู่อาศัย		
	ตำบลสวนใหญ่	178	14.24
	ตำบลตลาดขวัญ	238	19.04
	ตำบลบางกระสอ	275	22.00
	ตำบลท่าทราย	351	28.08
	ตำบลบางเขน	208	16.64
	<b>รวม</b>	<b>1,250</b>	<b>100</b>

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านที่อยู่อาศัย อาศัยอยู่ในตำบลท่าทราย จำนวน 351 คน (ร้อยละ 28.08) ตำบลบางกระสอจำนวน 275 คน (ร้อยละ 22.00) ตำบลตลาดขวัญ จำนวน 238 คน (ร้อยละ 19.04) ตำบลบางเขน จำนวน 208 คน (ร้อยละ 16.64) และตำบลสวนใหญ่ 178 คน (ร้อยละ 14.24) ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562

ประเด็นที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 (ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี)

การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.34	.858	มากที่สุด	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.08	.819	มาก	2
3. มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	7.72	.838	มาก	5
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	7.64	.821	มาก	6
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7.40	.893	มาก	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7.48	.832	มาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	7.78	.848	มาก	4
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7.80	.856	มาก	3

ในภาพรวม	7.78	.845	มาก	
----------	------	------	-----	--

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่ 2.1 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 (ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=7.78$ ) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=8.34$ ) รองลงมาในระดับมาก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=8.08$ ) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=7.80$ ) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ( $\bar{x}=7.78$ ) มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=7.72$ ) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ( $\bar{x}=7.64$ ) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x}=7.48$ ) มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=7.40$ ) ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 (ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน)

การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.32	.810	มากที่สุด	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.06	.843	มาก	2
3. มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	7.80	.859	มาก	4
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	7.60	.823	มาก	5
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7.46	.896	มาก	7
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7.54	.853	มาก	6
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	7.80	.847	มาก	4
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7.94	.879	มาก	3
ในภาพรวม	7.81	.851	มาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่ 2.2 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 (ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}=7.81$ ) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=8.32$ ) รองลงมาในระดับมาก ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=8.06$ ) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=7.94$ ) มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม และ ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{x}=7.80$ ) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ( $\bar{x}=7.60$ ) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x}=7.54$ ) มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=7.46$ ) ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 (ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ)

การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.14	.832	มาก	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	7.88	.789	มาก	2
3. มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	7.80	.820	มาก	4
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ	7.58	.845	มาก	6
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7.36	.913	มาก	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	7.52	.881	มาก	7
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	7.68	.879	มาก	5
8. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	7.86	.882	มาก	3
<b>ในภาพรวม</b>	7.72	.855	มาก	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ประเด็นที่ 2.3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 (ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ) พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x}$

=7.72) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ความพึงพอใจในในระดับมาก ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=8.14$ ) รองลงมา ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=7.88$ ) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=7.86$ ) มีการเปิดให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=7.80$ ) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น ( $\bar{x}=7.68$ ) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ( $\bar{x}=7.58$ ) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x}=7.52$ ) มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=7.36$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562	ค่าเฉลี่ย	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล	ลำดับ
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/ กิจกรรม	2.44	.543	พึงพอใจ	1
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.37	.537	พึงพอใจ	3
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม	2.39	.537	พึงพอใจ	2
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/ กิจกรรมต่อสาธารณะ	2.33	.531	พึงพอใจ	5
5. มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.25	.536	พึงพอใจ	8
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.30	.531	พึงพอใจ	6
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหา	2.29	.542	พึงพอใจ	7
8. การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของ ประชาชน	2.35	.560	พึงพอใจ	4
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม	2.39	.544	พึงพอใจ	2
<b>ในภาพรวม</b>	2.34	.540	พึงพอใจ	

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 ในภาพรวม พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ ( $\bar{x}=2.34$ ) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับที่ 1 ระดับพึงพอใจ ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=2.44$ ) รองลงมาในระดับพึงพอใจเช่นกัน ได้แก่ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม และ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=2.39$ ) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=2.37$ ) การแก้ไขปัญหา และการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{x}=2.35$ ) มีการรายงานผลการดำเนินงาน

ของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{x}=2.33$ ) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{x}=2.30$ ) ผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม นำไปสู่การแก้ปัญหา ( $\bar{x}=2.29$ ) และ มีความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{x}=2.25$ ) ตามลำดับ

**ตอนที่ 4** ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีมีการปรับปรุงหรือแก้ไขปัญหามาตรฐานได้ ดังนี้

4.6.1 ปัญหา/อุปสรรค จากการที่ท่านได้รับข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี ประชาชนต้องการได้รับทราบข่าวสารจากการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรีในทุกช่องทางอย่างทั่วถึงทุกพื้นที่ และแนะนำช่องทางที่ง่ายต่อการเข้าถึง เช่น ทางอินเทอร์เน็ตและสื่อสังคมออนไลน์ เช่น เฟสบุ๊ค หรือ ไลน์ เป็นต้น

4.6.2 ปัญหาเร่งด่วนที่ท่านต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีทำการแก้ไข สามารถสรุปได้ข้อ ๆ ดังนี้

4.6.2.1 ปัญหาเรื่องขยะมูลฝอย

4.6.2.2 ปัญหาเรื่องการจราจรติดขัด

4.6.2.3 ปัญหาเรื่องรถยนต์กีดขวางทางจราจร

4.6.3 ข้อเสนอแนะ

4.6.3.1 หากมีการจัดโครงการหรือกิจกรรม ควรเลือกใช้ช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสมเพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมอย่างทั่วถึง

4.6.3.2 ควรมีสวนสาธารณะที่เปิดให้บริการกับประชาชนในพื้นที่ได้ใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม

4.6.3.3 ไม่ควรมีรถยนต์ หรือสิ่งกีดขวางจุดบนถนนเลี้ยวเมือง

4.6.4.4 ควรมีการถนน/ทางสำหรับผู้ที่ใช้รถจักรยาน

4.6.5.5 ควรมีการลอกท่อระบายน้ำ

## สรุปผลการวิจัย

ข้อค้นพบจากการวิจัยเรื่อง “การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 ” สรุปผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการศึกษาได้ 4 ส่วน ดังนี้

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562 พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับที่ 1 คือ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการพัฒนายุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 3 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน และ



ยุทธศาสตร์ที่ 3 การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก

3. ปัญหาและอุปสรรคของการประชาสัมพันธ์ในการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี จะเห็นได้ว่า ประชาชนต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดโครงการหรือกิจกรรมของเทศบาลนครนนทบุรี เพื่อต้องการเข้าร่วมในโครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เทศบาลนครนนทบุรีจัดขึ้น แต่มีปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่ อาจยังไม่เข้าถึงประชาชนอย่างทั่วถึง

4. ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง การประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ของเทศบาลนครนนทบุรี เรื่องของการจัดการกับขยะมูลฝอย การลอกท่อระบายน้ำ การจัดการกับรถยนต์หรือสิ่งกีดขวางบนท้องถนน และความต้องการใช้สนามกีฬาเพื่อกิจกรรมที่เหมาะสม

### การอภิปรายผลการวิจัย

ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2562 ในภาพรวม พบว่า ในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลแพรงษา และสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแพรงษา ใน 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบ ชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารและการอนุรักษ์ทรัพยากรสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดของหลักธรรมาภิบาล พบว่าส่วนใหญ่มีความพึงพอใจค่อนข้างมาก (ทัชชญา วรรณบวรเดช, 2558) และสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลวังดิน ที่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 2559) โดยเสียงสะท้อนจากประชาชนที่เทศบาลนครนนทบุรีควรให้ความสนใจตรวจสอบเพื่อหาทางแก้ไขปรับปรุง โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน คูคลอง และปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ ซึ่งหากสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ ความพึงพอใจที่ประชาชนมีต่อเทศบาลนครนนทบุรีก็จะมากขึ้นตามไปด้วย

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาวิจัยครั้งนี้ยังมีช่องว่างสำหรับการศึกษาวิจัยอยู่ ควรมีการสัมภาษณ์เชิงลึกเพิ่มเติมกับตัวแทนชุมชน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์มากขึ้น
2. ควรมีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกโครงการ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากขึ้น