



# รายงานการประเมินความพึงพอใจ

ต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครนายก

ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ - กันยายน ๒๕๖๑

ปีงบประมาณ ๒๕๖๑

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ

กองวิชาการและแผนงาน

เทศบาลเมืองนครนายก

**การประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครนายก  
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๐ – เดือน กันยายน ๒๕๖๑**

\*\*\*\*\*

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครนายกมีวัตถุประสงค์ เพื่อทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครนายก ๒๖ ชุมชน ต่อการให้บริการด้านต่างๆของเทศบาลเมืองนครนายก ในปีงบประมาณ ๒๕๖๑ และเพื่อให้ผู้บริหารเทศบาลได้รับทราบผลการประเมินการปฏิบัติงาน และการให้บริการของเทศบาลในด้านต่างๆ ที่จะนำไปพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงานเทศบาลเมืองนครนายก

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครนายก จะเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ใน ๒๖ ชุมชน คือ ๑) บ้านวังขอน ๒) ชุมชนแหลมทอง ๓) ชุมชนไชยพันธ์ ๔) ชุมชนศิลาทอง ๕) ชุมชนวัดศรีเมือง ๖) ชุมชนบ้านสันคูเมือง ๗) ชุมชนบ้านใหญ่ลาว ๘) ชุมชนบ้านชฎาทอง ๙) ชุมชนวัดโพธิ์นายก ๑๐) ชุมชนบ้านตลาดเก่า ๑๑) ชุมชนร่วมใจพัฒนา ๑๒) ชุมชนบ้านตำบลบุญศิริ ๑๓) ชุมชนบ้านตำบลบุญศิริ ๒ ๑๔) ชุมชนย่านซื่อสามัคคี ๑๕) ชุมชนบ้านมั่นคงพัฒนา ๑๖) ชุมชนย่านซื่อสามัคคี ๓ ๑๗) ชุมชนสุวรรณศรีชอย ๑๐ ๑๘) ชุมชนบ้านเกาะโพธิ์ ๑๙) ชุมชนบ้านคลองเหมือง ๒๐) ชุมชนวัดโพธิ์ไทร ๒๑) ชุมชนทิวเขางาม ๒๒) ชุมชนเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๒๓) ชุมชนผาสุขเจริญ ๒๔) ชุมชนคลองพรหมณีพัฒนา ๒๕) ชุมชนสุวรรณศรีพัฒนา และ๒๖) ชุมชนร่วมพัฒนาสามัคคีศรีเมือง

ประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน ๒,๐๘๐ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ ๕๙.๘ เพศชาย ร้อยละ ๔๐.๒ กลุ่มอายุที่ตอบแบบประเมินจะเป็นอายุระหว่าง ๕๑-๖๐ ปี ร้อยละ ๓๘.๗ รองลงมาคืออายุระหว่าง ๔๑-๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๖ การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๗ รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๘ การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘ รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๓ สำหรับรายได้ของครอบครัวต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘ รองลงมารายได้ของครอบครัวต่อเดือนอยู่ระหว่าง ๑๕,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘

ส่วนที่ ๒ เรื่องที่ประชาชนมาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองนครนายก ส่วนใหญ่มาขอรับบริการ ดังนี้ ๑) การชำระภาษีบำรุงท้องที่ ๒) การชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน ๓) การขอรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ๔) งานทะเบียนราษฎร ๕) การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และ๖) การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันไข้เลือดออก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็นแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก		ปานกลาง		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดีแต่งการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	๑,๐๔๐	๕๐	๖๗๘	๓๒.๕๙	๓๖๒	๑๗.๔๐
๒. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเข้าใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	๑,๑๕๐	๕๕.๒๘	๗๑๘	๓๔.๕๑	๒๑๒	๑๐.๑๙
๓. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	๑,๐๙๐	๕๒.๔๐	๗๘๘	๓๗.๘๘	๒๐๒	๙.๗๑
๔. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ รวดเร็วไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	๑,๒๔๓	๕๙.๗๕	๖๙๖	๓๓.๔๖	๑๔๑	๖.๗๗
๕. การจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น การจัดผังการให้บริการชัดเจน ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	๑,๑๖๕	๕๖	๖๙๕	๓๓.๔๑	๒๒๐	๑๐.๕๗

จากการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองนครนายก ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจดีมากกับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากและมีความชัดเจน ร้อยละ ๕๙ รองลงมาเป็นการจัดส่งอำนวยความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น การจัดผังการให้บริการชัดเจน ที่จอดรถ และน้ำดื่ม ฯลฯ ร้อยละ ๕๖

ส่วนที่ ๔ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาเทศบาล

ประเด็นแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก		ปานกลาง		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ยุทธศาสตร์ ที่ ๑ การพัฒนาคุณภาพชีวิต</b>						
๑.๑ การพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน	๑,๓๔๑	๖๔.๔๗	๖๑๐	๒๙.๓๒	๑๒๙	๖.๒๐
๑.๒ การพัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐาน	๑,๔๒๖	๖๘.๕๕	๔๗๙	๒๓.๐๒	๑๗๕	๘.๔๑
๑.๓ การสงเคราะห์ช่วยเหลือเด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม	๙๕๖	๔๕.๙๖	๙๕๔	๔๕.๘๖	๑๗๐	๘.๑๗๓
๑.๔ การป้องกันและต่อต้านยาเสพติด	๙๗๕	๔๖.๘๗	๙๓๔	๔๔.๙๐	๑๗๑	๘.๒๒
๑.๕ การป้องกันการระบาดของโรคเอดส์	๑,๒๖๘	๖๐.๙๖	๗๑๔	๓๔.๓๒	๙๘	๔.๗๑
๑.๖ การส่งเสริมการกีฬาและกิจกรรมนันทนาการ	๙๘๒	๔๗.๒๑	๙๒๕	๔๔.๔๗	๑๗๓	๘.๓๑
๑.๗ การส่งเสริมสุขภาพชุมชน	๙๘๙	๔๗.๕๔	๙๖๕	๔๖.๓๙	๑๒๖	๖.๐๕
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๒ การพัฒนาเศรษฐกิจแบบยั่งยืน</b>						
๒.๑ การส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชนตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	๙๘๑	๔๗.๑๖	๙๘๔	๔๗.๓๐	๑๑๕	๕.๕๒
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๓ การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม</b>						
๓.๑ การสร้างจิตสำนึกและความตระหนักการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลและการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑,๒๓๕	๕๙.๓๗	๗๑๙	๓๔.๕๖	๑๒๖	๖.๐๕
๓.๒ การปรับปรุงการจัดระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลและระบบบำบัดน้ำเสีย	๑,๒๕๘	๖๐.๔๘	๗๑๕	๓๔.๓๗	๑๐๗	๕.๑๔
๓.๓ การปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาล	๑,๔๒๕	๖๘.๕๐	๕๙๘	๒๘.๗๕	๕๗	๒.๗๔
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๔ การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น</b>						
๔.๑ การสนับสนุนการบำรุงรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	๑,๓๑๕	๖๓.๒๒	๖๑๒	๒๙.๔๒	๑๕๓	๗.๓๕

ประเด็นแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก		ปานกลาง		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๕ การพัฒนาพื้นฐานและ การสาธารณสุขภาค</b>						
๕.๑ การพัฒนาการใช้ที่ดินสาธารณสุขประโยชน์ และการจัดวางระบบผังเมือง	๗๒๓	๓๔.๗๕	๖๖๘	๓๒.๑๑	๖๘๙	๓๓.๑๒
๕.๒ การก่อสร้าง ปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำและสะพาน	๑,๓๖๘	๖๕.๗๖	๖๒๑	๒๙.๘๕	๙๑	๔.๓๗
๕.๓ การปรับปรุงและขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ	๑,๓๙๒	๖๖.๙๒	๕๖๑	๒๖.๙๗	๑๒๗	๖.๑๐
๕.๔ การปรับปรุงระบบจราจร	๑,๑๓๒	๕๔.๔๒	๗๙๖	๓๘.๒๖	๑๕๒	๗.๓๐
๕.๕ การปรับปรุงและขยายเขตพื้นที่การให้บริการ ด้านประปา	๑,๔๖๕	๗๐.๔๓	๕๑๐	๒๔.๕๑	๑๐๕	๕.๐๔
๕.๖ การป้องกันน้ำท่วม	๑,๒๖๑	๖๐.๖๒	๗๒๖	๓๔.๙๐	๙๓	๔.๔๗
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๖ การพัฒนาด้านการรักษา ความสงบเรียบร้อยของชุมชน</b>						
๖.๑ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	๗๖๕	๓๖.๗๗	๗๗๓	๓๗.๑๖	๕๔๒	๒๖.๐๕
๖.๒ การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน	๗๗๑	๓๗.๐๖	๗๒๑	๓๔.๐๖๖	๕๘๘	๒๘.๒๖
<b>ยุทธศาสตร์ที่ ๗ การพัฒนาด้านการบริหารและ การจัดการแบบบูรณาการ</b>						
๗.๑ สนับสนุนกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วม ของชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่น	๑,๓๖๕	๖๕.๖๒	๖๒๑	๒๙.๘๕	๙๔	๔.๕๑
๗.๒ การส่งเสริมและสนับสนุนประชาธิปไตย	๑,๐๑๒	๔๘.๖๕	๕๖๑	๒๖.๙๗	๕๐๗	๒๔.๓๗
๗.๓ การพัฒนาบุคลากรของเทศบาล	๑,๑๒๙	๕๔.๒๗	๗๖๘	๓๖.๙๒	๑๘๓	๘.๗๙
๗.๔ การปรับปรุงและพัฒนารายได้ของเทศบาล	๖๙๓	๓๓.๓๑	๖๙๗	๓๓.๕๐	๖๙๐	๓๓.๑๗
๗.๕ การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	๙๕๗	๔๕	๙๕๓	๔๕.๘๑	๑๗๐	๘.๑๗
๗.๖ การปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และ สถานที่ปฏิบัติงาน	๑,๒๑๐	๕๘.๑๗	๗๑๖	๓๔.๔๒	๑๕๔	๗.๔๐
๗.๗ การปรับปรุงและพัฒนาการบริการ สถานธนาฑูบาล	๙๙๘	๔๗.๙๘	๗๒๐	๓๔.๖๑	๓๖๒	๑๗.๔๐

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาเทศบาล ในการภาพรวมของค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจที่ดีมาก จากการวิเคราะห์การสำรวจตาม ด้านยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต จะมีระดับความพึงพอใจดีมาก ในการพัฒนาระบบการศึกษาให้มี คุณภาพมาตรฐาน ร้อยละ ๖๘.๕๕ รองลงมาการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพอนามัย ของประชาชน ร้อยละ ๖๔.๔๗ และการป้องกันการระบาดของโรคเอดส์ ร้อยละ ๖๐.๙๖

๒. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจแบบยั่งยืน โดยภาพรวมแล้วจะมีพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการส่งเสริม อาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ร้อยละ ๔๗.๓๐

๓. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมแล้วจะมีความพึงพอใจดีมาก เกี่ยวกับการปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาล ร้อยละ ๖๘.๕๐ รองลงมาเกี่ยวกับการปรับปรุง การจัดระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลและระบบบำบัดน้ำเสีย ร้อยละ ๖๐.๔๘

๔. ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวม จะมีความพึงพอใจดีมากเกี่ยวกับการสนับสนุนการบำรุงรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญา ท้องถิ่น ร้อยละ ๖๓.๒๒ และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ ๒๙.๔๒

๕. ด้านการพัฒนาพื้นฐานและการสาธารณูปโภค ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจดีมากเกี่ยวกับการ ปรับปรุงและขยายเขตพื้นที่การให้บริการด้านประปา ร้อยละ ๗๐.๔๓ รองลงมาการปรับปรุงและขยายเขต ไฟฟ้าสาธารณะ ร้อยละ ๖๖.๙๒ และการก่อสร้าง ปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ และ สะพานร้อยละ๖๕.๗๖

๖. ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน จะมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ ๓๗.๑๖ ส่วนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ร้อยละ ๓๗.๐๖

๗. ด้านการบริหารและการจัดการแบบบูรณาการ ประชาชนจะมีความพึงพอใจดีมากเกี่ยวกับการ สนับสนุนกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่น ร้อยละ ๖๕.๖๒ รองลงมาการ ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน ร้อยละ ๕๘.๑๗ และการพัฒนาบุคลากร ของเทศบาล ร้อยละ ๕๔.๒๗

ส่วนที่ ๕ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครนายกในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก		ปานกลาง		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
๑. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม	๑,๔๒๑	๖๘.๒๖	๔๗๓	๒๒.๗๔	๑๘๖	๘.๙
๒. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้ข้อมูลโครงการ/กิจกรรม	๙๖๓	๔๖.๒๘	๙๗๙	๔๗.๐๖	๑๓๘	๖.๖๓
๓. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	๑,๔๓๗	๖๙.๐๘	๕๒๑	๒๕.๐๔	๑๒๒	๕.๘๖
๔. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	๑,๐๐๑	๔๘.๑๒	๖๙๘	๓๓.๕๕	๓๘๑	๑๘.๓๑
๕. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๑,๔๓๗	๖๙.๐๘	๕๒๑	๒๕.๐๔	๑๒๒	๕.๘๖
๖. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๗๑๔	๓๔.๓๒	๖๙๔	๓๓.๓๖	๖๗๒	๓๒.๓๐
๗. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาตรงกับความต้องการของประชาชน	๑,๒๐๑	๕๗.๗๔	๖๙๘	๓๓.๕๕	๑๘๑	๘.๗
๘. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	๑,๓๔๑	๖๔.๔๗	๖๑๐	๒๙.๓๒	๑๒๙	๖.๒๐
๙. การนำเอาผลการประเมินโครงการ/กิจกรรมไปปรับปรุง	๑,๔๒๕	๖๘.๕๐	๕๙๘	๒๘.๗๕	๕๗	๒.๗๔

การสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครนายก พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจดีมาก จากการวิเคราะห์การสำรวจเป็นรายข้อ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมและเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ ๖๙.๐๘ รองลงมาการนำเอาผลการประเมินโครงการ/กิจกรรมไปปรับปรุง ร้อยละ ๖๘.๕๐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ ๖๘.๒๖