



รายงานการประเมินความพึงพอใจ  
ต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครนายก  
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ - กันยายน ๒๕๖๔  
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ  
กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
เทศบาลเมืองนครนายก

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครนายก  
ระหว่างเดือนตุลาคม ๒๕๖๓ ถึง กันยายน ๒๕๖๔

\*\*\*\*\*

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาล เมืองนครนายกมีวัตถุประสงค์ เพื่อดำเนินการสำรวจเพื่อให้ทราบความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองนครนายก ๒๖ ชุมชน ต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองนครนายก ในปีงบประมาณ ๒๕๖๔ และเพื่อเสนอให้ผู้บริหารเทศบาลได้รับทราบผลการประเมินในการดำเนินการ และการให้บริการของเทศบาลในด้านต่าง ๆ เพื่อนำไปพัฒนาและปรับปรุงให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการดำเนินงาน เทศบาลเมืองนครนายก ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครนายก จะเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ใน ๒๖ ชุมชน คือ

- |                                   |                          |                                   |
|-----------------------------------|--------------------------|-----------------------------------|
| ๑) ชุมชนบ้านวังขอน                | ๒) ชุมชนแหลมทอง          | ๓) ชุมชนไชยพันธ์                  |
| ๔) ชุมชนศิลาทอง                   | ๕) ชุมชนวัดศรีเมือง ๕    | ๖) ชุมชนบ้านสันคูเมือง            |
| ๗) ชุมชนบ้านใหญ่ลาว               | ๘) ชุมชนบ้านขมิ้นทอง     | ๙) ชุมชนวัดโพธิ์นายก              |
| ๑๐) ชุมชนบ้านตลาดเก่า             | ๑๑) ชุมชนร่วมใจพัฒนา     | ๑๒) ชุมชนบ้านท่าบุญศิริ           |
| ๑๓) ชุมชนบ้านท่าบุญศิริ ๒         | ๑๔) ชุมชนย่านชื่อสามัคคี | ๑๕) ชุมชนบ้านมั่นคงพัฒนา          |
| ๑๖) ชุมชนย่านชื่อสามัคคี ๓        | ๑๗) ชุมชนสุวรรณศรชอย ๑๐  | ๑๘) ชุมชนบ้านเกาะโพธิ์            |
| ๑๙) ชุมชนบ้านคลองเหมือง           | ๒๐) ชุมชนวัดโพธิ์ไทร     | ๒๑) ชุมชนทิวเขางาม                |
| ๒๒) ชุมชนเฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา |                          | ๒๓) ชุมชนผาสุขเจริญ               |
| ๒๔) ชุมชนคลองพรหมณีพัฒนา          | ๒๕) ชุมชนสุวรรณศรพัฒนา   | ๒๖) 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 การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๘ รองลงมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็น ร้อยละ 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
  - ๖) การฉีดพ่นสารเคมีเพื่อป้องกันไข้เลือดออก

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการ ประเด็นแบบสอบถามความพึงพอใจ

ประเด็นแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก		ปานกลาง		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายคดีแดงการสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	1,040	50	678	32.59	362	17.40
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเข้าใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	1,150	55.28	718	34.51	212	10.19
3. มีช่องทางกรให้บริการที่หลากหลาย	1,090	52.40	788	37.88	202	9.71
4. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ รวดเร็วไม่ยุ่งยาก มีความชัดเจน	1,243	59.75	696	33.46	141	6.77
5. การจัดส่งอำนาจความสะดวกในสถานที่บริการ เช่นการจัดผังการให้บริการชัดเจน ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	1,165	56	695	33.41	220	10.57

จากการสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนที่มาขอรับบริการจากเทศบาลเมืองนครนายกส่วนใหญ่มีความพึงพอใจดีมากกับเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ รวดเร็ว ไม่ยุ่งยากและ มีความชัดเจน ร้อยละ 59 รองลงมาเป็นการจัดส่งอำนาจความสะดวกในสถานที่บริการ เช่น การจัดผังการให้บริการชัดเจน ที่จอดรถ และน้ำดื่ม ฯลฯ ร้อยละ 56

ส่วนที่ 4 แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ของ  
แผนพัฒนาเทศบาล

ประเด็นแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก		ปานกลาง		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ยุทธศาสตร์ ที่ 1 การพัฒนาคุณภาพชีวิต</b>						
1.1 การพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณสุขและ ส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน	1,341	64.47	610	29.32	129	6.20
1.2 การพัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐาน	1,426	68.55	479	23.02	175	8.41
1.3 การลงคะแนนช่วยเหลือเด็ก สตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาสทางสังคม	956	45.96	954	45.86	170	8.173
1.4 การป้องกันและต่อต้านยาเสพติด	975	46.87	934	44.90	171	8.22
1.5 การป้องกันเการระบาดของโรคเอดส์	1,268	60.96	714	34.32	98	4.71
1.6 การส่งเสริมการกีฬาและกิจกรรมนันทนาการ	982	47.21	925	44.47	173	8.31
1.7 การส่งเสริมสุขภาพประชาชน	989	47.54	965	46.39	126	6.05
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาเศรษฐกิจแบบยั่งยืน</b>						
2.1 การส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชน ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	981	47.16	984	47.30	115	5.52
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม</b>						
3.1 การสร้างจิตสำนึกและความตระหนักการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการดูแลและการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	1,235	59.37	719	34.56	126	6.05
3.2 การปรับปรุงการจัดระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลและระบบ บำบัดน้ำเสีย	1,258	60.48	715	34.37	107	5.14
3.3 การปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมในเขต เทศบาล	1,425	68.50	598	28.75	57	2.74
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 4 การส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น</b>						
4.1 การสนับสนุนการบำรุงรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	1,315	63.22	612	29.42	153	7.35

ประเด็นแบบสอบถามความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก		ปานกลาง		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาพื้นฐานและการสาธารณสุขภาค</b>						
5.1 การพัฒนาการใช้ที่ดินสาธารณสุขประโยชน์และการจัดวางระบบผังเมือง	723	34.75	668	32.11	689	33.12
5.2 การก่อสร้าง ปรับปรุงและบำรุงรักษาถนนทางเท้า ท่อระบายน้ำและสะพาน	1,368	65.76	621	29.85	91	4.37
5.3 การปรับปรุงและขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะ	1,392	66.92	561	26.97	127	6.10
5.4 การปรับปรุงระบบจราจร	1,132	54.42	796	38.26	152	7.30
5.5 การปรับปรุงและขยายเขตพื้นที่การให้บริการด้านประปา	1,465	70.43	510	24.51	105	5.04
5.6 การป้องกันน้ำท่วม	1,261	60.62	726	34.90	93	4.47
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 6 การพัฒนาด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน</b>						
6.1 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	765	36.77	773	37.16	542	26.05
6.2 การป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	771	37.06	721	34.066	588	28.26
<b>ยุทธศาสตร์ที่ 7 การพัฒนาด้านการบริหารและการจัดการแบบบูรณาการ</b>						
7.1 สนับสนุนกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่น	1,365	65.62	621	29.85	94	4.51
7.2 การส่งเสริมและสนับสนุนประชาธิปไตย	1,012	48.65	561	26.97	507	24.37
7.3 การพัฒนาบุคลากรของเทศบาล	1,129	54.27	768	36.92	183	8.79
7.4 การปรับปรุงและพัฒนารายได้ของเทศบาล	693	33.31	697	33.50	690	33.17
7.5 การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์	957	45	953	45.81	170	8.17
7.6 การปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน	1,210	58.17	716	34.42	154	7.40
7.7 การปรับปรุงและพัฒนาการบริการสถานธนาณบาล	998	47.98	720	34.61	362	17.40

การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการยุทธศาสตร์ของแผนพัฒนาเทศบาล ในการภาพรวมของค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับความพึงพอใจที่ดีมาก จากการวิเคราะห์การสำรวจตาม ด้าน ยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต จะมีระดับความพึงพอใจดีมาก ในการพัฒนาระบบการศึกษาให้มีคุณภาพมาตรฐาน ร้อยละ 68.55 รองลงมาการพัฒนาระบบการให้บริการสาธารณสุขและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน ร้อยละ 64.47 และการป้องกันการระบาดของโรคเอดส์ ร้อยละ 60.96

2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจแบบยั่งยืน โดยภาพรวมแล้วจะมีพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพและเพิ่มรายได้ให้แก่ประชาชนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ร้อยละ 47.30

3. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวมแล้วจะมีความพึงพอใจดีมาก เกี่ยวกับการปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาล ร้อยละ 68.50 รองลงมาเกี่ยวกับการปรับปรุง การจัดระบบกำจัดสิ่งปฏิกูลและระบบบำบัดน้ำเสีย ร้อยละ 60.48

4. ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยภาพรวม จะมีความพึงพอใจดีมากเกี่ยวกับการสนับสนุนการบำรุงรักษา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ร้อยละ 63.22 และมีความพึงพอใจปานกลางร้อยละ 29.42

5. ด้านการพัฒนาพื้นฐานและการสาธารณูปโภค ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจดีมาก เกี่ยวกับการปรับปรุงและขยายเขตพื้นที่การให้บริการด้านประปา ร้อยละ 70.43 รองลงมาการปรับปรุงและขยายเขต ไฟฟ้าสาธารณะ ร้อยละ 66.92 และการก่อสร้าง ปรับปรุงและบำรุงรักษาถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ และ สะพานร้อยละ 65.76

6. ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยของชุมชน จะมีความพึงพอใจปานกลางเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 37.16 ส่วนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ร้อยละ 37.06

7. ด้านการบริหารและการจัดการแบบบูรณาการ ประชาชนจะมีความพึงพอใจดีมากเกี่ยวกับการสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่น ร้อยละ 65.62 รองลงมา การปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน ร้อยละ 58.17 และการพัฒนาบุคลากรของเทศบาล ร้อยละ 54.27



ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครนายกในภาพรวม

ความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					
	ดีมาก		ปานกลาง		ควรปรับปรุง	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม	1,421	68.26	473	22.74	186	8.9
2. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรู้ข้อมูลโครงการ/กิจกรรม	963	46.28	979	47.06	138	6.63
3. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	1,437	69.08	521	25.04	122	5.86
4. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	1,001	48.12	698	33.55	381	18.31
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	1,437	69.08	521	25.04	122	5.86
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	714	34.32	694	33.36	672	32.30
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาตรงกับความต้องการของประชาชน	1,201	57.74	698	33.55	181	8.7
8. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	1,341	64.47	610	29.32	129	6.20
9. การนำเอาผลการประเมินโครงการ/กิจกรรมไปปรับปรุง	1,425	68.50	598	28.75	57	2.74

การสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองนครนายก พบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพอใจดีมากจากการวิเคราะห์การสำรวจเป็นรายข้อ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมและ เปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 69.08 รองลงมา การนำเอาผลการประเมินโครงการ/กิจกรรมไปปรับปรุง ร้อยละ 68.50 และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการจัดทำโครงการ/กิจกรรม ร้อยละ 68.26