

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล
นครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

A STUDY OF PEOPLE'S SATISFACTION TOWARD STRATEGIC MANAGEMENT OF
THE DEVELOPMENT OF NAKORN NONTHABURI MUNICIPALITY IN THE FISCAL YEAR
OF 2014

ดวงตา สราญรัมย์ และ วรณี เชาวนสุขุม
Duangta Saranrom and Warunee Chouwasukum

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อ การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ใน ภาพรวมและรายด้านแต่ละยุทธศาสตร์พร้อมทั้งทดสอบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรีจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา และ อาชีพหลัก นอกจากนี้ยังสำรวจปัญหาเร่งด่วนของประชาชนที่ต้องการให้เทศบาลนครนทบุรีปรับปรุง กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัย 2,500 ราย เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าที่แบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว เมื่อพบความแตกต่างจึงทดสอบด้วย ผลต่างที่มีนัยสำคัญน้อยที่สุด (LSD) โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อแผนพัฒนายุทธศาสตร์การดำเนินงานเทศบาลนครนทบุรี ที่แบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ ผลการวิเคราะห์พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 55.94 รองลงมาอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 41.78 และอยู่ในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.28 เมื่อพิจารณาในแต่ละยุทธศาสตร์โดยใช้ 10 ระดับตามกรมปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือยุทธศาสตร์ที่ 1. ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 8.38$, S.D. = 1.42) รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 8.31$, S.D. = 1.54) และอันดับที่สามคือ ยุทธศาสตร์ 3. ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 8.27$, S.D. = 1.55)

2. ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลักแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน สำหรับปัญหาเร่งด่วนที่

ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข สามารถเรียงอันดับได้ดังนี้ปัญหาเสพติด การจราจรติดขัดและขยะมูลฝอย

ABSTRACT

The objectives of this research were: to survey the level of satisfaction of people toward strategic management of development of Nakorn Nonthaburi Municipality in the fiscal year of 2014. In the overall and each aspects, test the level of satisfaction of the people toward strategic management of development of Nakorn Nonthaburi Municipality, classified by sex, age, education and profession, and survey urgent problems that people wanted Nakorn Nonthaburi Municipality to solve. The sample included 2,500 people in Nakorn Nonthaburi Municipality. The instrument included a set of questionnaire with the reliability of 0.92. The statistics used for analysis included frequency, percentage, mean, Standard Deviation, t-test (independent), one-way ANOVA and LSD (Least Significant Difference) with .05 level of significance.

The results of the study found that:

1. The level of satisfaction of the people toward strategic management of Nakorn Nonthaburi Municipality was divided into three levels: highly satisfied, moderately satisfied and unsatisfied. The results indicated the 55.94 per cent of the people were highly satisfied, 41.78 per cent of the people were moderately satisfied and 2.28 per cent of the people were unsatisfied. Considering each strategy according to the level of the Department of Local Administration, ranging from the highest level to the lowest level were as follows: strategy 1: Development of Promotion of Quality of Life (\bar{X} =8.38, S.D. =1.42), strategy 2: Development of Administrative Management according to Good Governance (\bar{X} =8.31, S.D.=1.54), strategy 3: Acceleration of Development of Human Resource Potential in Work (\bar{X} =8.27, S.D.=1.55).

2. Overall, the level of satisfaction of the people toward the development of Nakorn Nonthaburi Municipality in the fiscal year of 2014, classified by sex, age, education and profession, was not statistically significant different. The urgent problems that people needed Nakorn Nonthaburi Municipality to solve were ranked as follows: problems of narcotic, traffic and garbage treatment.

คำสำคัญ

ความพึงพอใจ แผนยุทธศาสตร์ เทศบาลนครนนทบุรี

ความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล และเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้าน การตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบ กฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ การ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูริย์, 2554) ปัจจุบันที่การบริหาร ราชการของเทศบาลนครนนทบุรีในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่ในการให้บริการ สาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชน และการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนให้มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น รวมทั้ง การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดแนวทางและหลักเกณฑ์ ให้หน่วยงาน ปกครองส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำหรือทบทวนแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน อีกทั้งควรมีการจัดทำประเมินความพึง พอใจตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล และหน่วยงานส่วนท้องถิ่น การประเมินผลความพึง พอใจย่อมจะทำให้เทศบาลสามารถปรับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรให้ตอบสนองความ ต้องการของประชาชนได้ และยุทธศาสตร์ใดควรปรับปรุงอย่างไร ให้ตรงกับความต้องการของ ประชาชน จึงกำหนดให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนิน โครงการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนคร นนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ระดับใด และปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจ ต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 แตกต่างกันหรือไม่

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในภาพรวม
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในแต่ละยุทธศาสตร์
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การ พัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จำแนกตามปัจจัยส่วนนี้ เพศ อายุ การศึกษา และ อาชีพหลัก
4. เพื่อทราบถึงปัญหาเร่งด่วนพร้อมทั้งข้อเสนอแนะของประชาชนที่ต้องการให้เทศบาล นครนนทบุรีปรับปรุง

วิธีดำเนินการวิจัย

สำรวจเก็บแบบสอบถามจากประชาชนในเขตเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 256,304 คน (สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนนทบุรี ณ เดือนพฤศจิกายน 2557) กลุ่มตัวอย่างใช้สูตรยามาเน่ (Taro Yamane, 1976) กำหนดการคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้จำนวน 400 ชุด แต่เทศบาลนครนนทบุรีได้กำหนดในข้อจัดจ้างขอให้เก็บกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเป็นจำนวน 2,500 ชุด วิธีการสุ่มตัวอย่างใช้แบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) แบ่งตามสัดส่วนของประชาชนตามรายตำบลมีทั้งหมด 5 ตำบล ได้กลุ่มตัวอย่างตำบลสวนใหญ่จำนวน 356 ชุด ตำบลตลาดขวัญ 497 ชุด ตำบลท่าทราย 712 ชุด ตำบลบางกระสอ 531 ชุด และตำบลบางเขน 404 ชุด แล้วจึงเก็บกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามเกณฑ์คู่มือการติดตามประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550) โดยแบ่งคำถามออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพหลัก และที่อยู่อาศัย

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 แบบสอบถามการวิจัย จำนวน 9 ข้อของตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งเป็นขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลนครนนทบุรี ประเด็นคำถาม 9 ข้อ ได้แก่ 1) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม 2) มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม 3) มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม 4) มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ 5) การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม 6) การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด 7) ผลการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น 8) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน 9) ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม โดยใช้มาตราส่วน (Rating Scale) มีระดับความพึงพอใจ 3 ระดับ ดังนี้ ความพึงพอใจมาก ความพึงพอใจปานกลาง และไม่พอใจ ซึ่งกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดเกณฑ์ไว้ว่าผลลัพธ์ของความพึงพอใจของประชาชน ต้องมีความพึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจปานกลางแล้วให้มีค่ามากกว่าร้อยละ 50 จึงจะผ่านเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2550)

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ซึ่งเทศบาลนครนนทบุรี จะมีทั้งหมด 3 ยุทธศาสตร์ ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนาโดยใช้ประเด็นการมีส่วนร่วมทั้งคำถาม 9 ข้อ แต่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เป็นประมาณค่า 10 ระดับแต่แปลค่าให้เหลือ 5 ระดับ ตามแนวคิดของลิเคิร์ท (Best & Kahn, 1993) โดยมีเกณฑ์การแบ่งคะแนน เพื่อแบ่งความหมายตามค่าเฉลี่ย ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	8.20 – 10.00	แสดงว่ามีความพึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	6.40 – 8.19	แสดงว่ามีความพึงพอใจมาก

ค่าเฉลี่ย	4.60 – 6.39	แสดงว่ามีความพึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	2.80 – 4.59	แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00 – 2.75	แสดงว่ามีความพึงพอใจน้อยที่สุด

นำแบบสอบถามสร้างขึ้นโดยขอคำปรึกษาผู้บริหารและผู้ประสานงานของเทศบาลนครนนทบุรี ที่รับผิดชอบเพื่อช่วยตรวจสอบและขอคำแนะนำในการแก้ไข เมื่อปรับปรุงแล้วมีความเข้าใจและชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย จำนวน 5 ท่าน ได้แก่รองปลัดเทศบาล 1 ท่าน ผู้อำนวยการกอง 2 ท่าน และเจ้าหน้าที่เทศบาลนครนนทบุรี 2 ท่าน ได้ค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาโดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามของแบบสอบถาม ทำให้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Objective Congruency : IOC) = 0.96 แล้วดำเนินการทดลองแบบสอบถามกับประชาชนของเทศบาลนครปากเกร็ดที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด ได้ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม จากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach, 1990) ได้ระดับความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.92

ผลการวิจัย

1. ผลการวิจัยพบว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.76 รองลงมาคือเพศชายคิดเป็นร้อยละ 44.24 กลุ่มตัวอย่างมีอายุอยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.49 รองลงมาคือ ช่วงอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.92 กลุ่มที่มีจำนวนน้อยสุดคือ ช่วงอายุ 31-40 ปีคิดเป็นร้อยละ 12.64 สำหรับการศึกษพบว่าระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีจำนวนมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 31.52 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 28.64 กลุ่มที่มีจำนวนน้อยสุดคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรีคิดเป็นร้อยละ 6.52 การประกอบอาชีพกลุ่มตัวอย่างประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขายมีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 21.84 รองลงมาคือ แม่บ้าน/พ่อบ้านคิดเป็นร้อยละ 20.04 กลุ่มที่มีจำนวนน้อยสุดคือ กำลังหางานทำคิดเป็นร้อยละ 7.52

2. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนครนนทบุรี ในภาพรวม กลุ่มตัวอย่างของประชาชนได้ตอบแบบสอบถามถึงระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองเทศบาลนครนนทบุรีในภาพรวมโดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 ระดับ พอใจมาก พอใจ ไม่พอใจ ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมาก เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 55.94 รองลงมาอยู่ในระดับพอใจ คิดเป็นร้อยละ 41.78 และอยู่ในระดับไม่พอใจ คิดเป็นร้อยละ 2.28 เมื่อรวมระดับความพึงพอใจมากกับพอใจ ค่าเท่ากับร้อยละ 97.72 มากกว่าเกณฑ์ที่กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดว่าต้องเกินร้อยละ 50 จึงจะผ่านเกณฑ์ของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในภาพรวม ของทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครนนทบุรีตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในภาพรวม

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลนครนนทบุรี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2557	ระดับความพึงพอใจ			
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลความ	ลำดับ ที่
1. ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มี รายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี	8.38	1.42	มากที่สุด	1
2. ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณา การกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการ มีส่วนร่วมกับประชาชน	8.31	1.54	มากที่สุด	2
3. ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากร บุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัย ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	8.27	1.55	มากที่สุด	3
ภาพรวม	8.32	1.50	มากที่สุด	

จากตารางพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 จำแนกแต่ละ
ยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้ ยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพ
ชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี อยู่
ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 8.38, S.D. = 1.42) รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาระบบบริหาร
จัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับ
ประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 8.31, S.D. = 1.54) และอันดับที่สามคือ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้าน
เร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย
ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 8.27, S.D. = 1.55)

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานเทศบาลนนทบุรี ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ในขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงาน 9 ข้อ

ประเด็นคำถาม	ระดับความพึงพอใจค่าเฉลี่ย \bar{X}			
	ยุทธศาสตร์ ที่ 1	ยุทธศาสตร์ ที่ 2	ยุทธศาสตร์ ที่ 3	รวม
1. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	8.45	8.46	8.39	8.43
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม	8.51	8.48	8.40	8.46
3. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม	8.41	8.12	8.48	8.34
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ	8.50	8.04	8.11	8.21
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	8.18	8.08	8.06	8.11
6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	8.21	8.44	8.56	8.40
7. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น	8.42	8.32	8.09	8.28
8. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน	8.22	8.23	8.25	8.23
9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม	8.38	8.53	8.04	8.32

จากตารางที่ 2 แสดงระดับความพึงพอใจต่อขั้นตอนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการดำเนินงานใน 9 ข้อ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดการมีส่วนร่วมในยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี พบว่าข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้

ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.51 รองลงมาคือ ข้อ 4 มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.50 ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.18 ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดี ตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.53 รองลงมาคือข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.48 ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 4. มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 8.04 สำหรับยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 6. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.56 รองลงมาคือข้อ 3 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.48 ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 9. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.04 เมื่อพิจารณาในภาพรวมพบว่า ข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยสูงสุดคือ ข้อ 2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.46 รองลงมาคือ ข้อ 1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.43 ส่วนข้อที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมาก ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 8.11

4. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก ในภาพรวม มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน

5. การสำรวจปัญหาเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครนนทบุรีแก้ไข ได้แก่ ปัญหา ยาเสพติด คิดเป็นร้อยละ 19.22 ปัญหาการจราจรติดขัด คิดเป็นร้อยละ 17.76 และปัญหาขยะมูลฝอย คิดเป็นร้อยละ 13.88

อภิปรายผล

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในภาพรวม พบว่า ทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกยุทธศาสตร์ เมื่อพิจารณาเป็นรายยุทธศาสตร์การพัฒนา พบว่า ยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือ ยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด

สอดคล้องกับงานวิจัยของมานพ หวังสวัสดิ์โอฬารและวรเดช จัทรศร (2556) ที่วิจัยถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนที่ดี ควรเริ่มจากตัวประชาชนที่ต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม โดยนำหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและการอ้อมมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้ตนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เช่น หมั่นศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำไปประกอบอาชีพหลักและอาชีพเสริม เพิ่มรายได้ ลดรายจ่ายที่ไม่จำเป็น ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีชีวิตที่ดีขึ้น โดยหน่วยงานของรัฐที่เกี่ยวข้องเป็นเพียงกลไกสนับสนุนและส่งเสริม รองลงมาคือยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของธรา รุหะโรจน์ (2556) ที่ศึกษาถึงการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานขององค์การส่วนตำบลวังจุก อำเภอบึงนาราง จังหวัดพิจิตรหรืออยุธยา ที่ให้ความหมายของความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล ต้องโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ การเปิดเผยในกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อต้องการให้ประชาชนมีโอกาสตรวจสอบโครงการและป้องกันทุจริต อันดับที่สามคือยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลใน การปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของนิภาพรรณ (2550) ที่ศึกษาถึงการนำเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ด้านการบริหารงานบุคคล ในเขตอาณานิคมอุตสาหกรรมนวนคร ว่ามีการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปและใช้คอมพิวเตอร์ในการติดต่อสื่อสาร คิดเป็นร้อยละ 96.80 และมีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย คิดเป็นร้อยละ 81.10 ทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของดวงตา สราญรมย์ และคนอื่นๆ (2555) ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ผลที่ได้พบว่าในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณาในรายยุทธศาสตร์ พบว่ามีระดับความพึงพอใจในแต่ละยุทธศาสตร์ที่ไม่สอดคล้องกัน คือในปีพ.ศ. 2555 ยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดคือยุทธศาสตร์ที่ 2 ด้านพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล โดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือยุทธศาสตร์ 3 ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนยุทธศาสตร์ที่ 1 ด้านพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชน ให้มีสุขภาวะที่ดีมีรายได้ตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด แต่มาในอันดับที่ 3

เมื่อพิจารณาถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในด้านขั้นตอนการดำเนินงานทั้ง 3 ยุทธศาสตร์ โดยรวม พบว่าข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของดวงตา สราญรมย์ และคนอื่นๆ (2556) ในการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ที่พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อ ข้อ 1 มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมอยู่ในระดับพหุมากที่สุด ส่วนประเด็นที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ ข้อ 4 มีการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม

สำหรับผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพหลัก แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน

ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครนนทบุรีแต่ละชุมชนมีแนวโน้มความเป็นชุมชนเมืองเพราะใกล้เคียงกับกรุงเทพมหานคร ทำให้ประชาชนได้รับการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลนครนนทบุรีค่อนข้างดี แสดงว่าประชาชนในเขตเทศบาลรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับโครงการ/กิจกรรม และเมื่อทำการทดสอบกลุ่มเพศ อายุ การศึกษา และอาชีพ แต่ละชุมชนไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานพระทวีศักดิ์ ยรรยง (2554) ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลปทุมธานี อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตรที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ แตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลปทุมธานี อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตรไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับประชาชนที่มีระดับการศึกษา อาชีพ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลปทุมธานี อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งนี้

1.1. ในยุทธศาสตร์ที่ 3 ด้านเร่งพัฒนาศักยภาพทรัพยากรบุคคลในการปฏิบัติงาน โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีค่าคะแนนอยู่ในระดับที่น้อยสุดใน 3 ยุทธศาสตร์ ดังนั้นเทศบาลควรส่งเสริมหรือฝึกอบรม ตลอดจนการจัดโครงการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรและประชาชนให้มีความรู้และทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ การใช้ระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มความรู้และความสามารถให้บุคลากรของเทศบาลนครนนทบุรีและประชาชนให้เข้าถึงข้อมูลระบบสารสนเทศของเทศบาลนครนนทบุรี

1.2. ในขั้นตอนการมีส่วนร่วม ข้อที่ 5 การเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรมมีค่าเฉลี่ยน้อยสุด ดังนั้นเทศบาลควรดำเนินการเลือกโครงการในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี เพื่อเป็นการนำร่องหาข้อมูลการมีส่วนร่วมของประชาชน ในทุกขั้นตอนเพื่อศึกษาจุดอ่อนของแต่ละขั้นตอน และนำมาปรับปรุงในครั้งต่อไป

1.3. เทศบาลนครนนทบุรี ควรเร่งวางผังเมืองเพื่อใช้ในการดำเนินโครงการตัดถนน การแบ่งพื้นที่พักอาศัย เพื่อแก้ไขปัญหาการจราจรติดขัด

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรศึกษาวิจัยว่าโครงการในแต่ละยุทธศาสตร์ โครงการใดมีความสำคัญต่อประชาชนและผลการวิจัยมาปรับปรุงแผนงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณต่อไป

2.2 เลือกโครงการมาเพียงโครงการเดียวเพื่อ ลองปฏิบัติขั้นตอนการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ทั้ง 9 ขั้นตอน และใช้การวิจัยแบบสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้ทราบถึงแนวทางที่ควรแก้ไขในแต่ละขั้นตอน

2.3 การวิจัยเชิงลึกในปัญหาของประชาชนด้าน ยาเสพติด หรือปัญหาการจราจรในเขตเทศบาลนครนนทบุรี

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2550). **คู่มือการติดตามและประเมินผลการจัดทำและแปลงแผนไปสู่การปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. นนทบุรี: เทศบาลนครนนทบุรี.
- ดวงตา สราญรัมย์ และคนอื่นๆ (2555). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีประจำปีงบประมาณ 2555**. ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ดวงตา สราญรัมย์ และคนอื่นๆ (2556). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรีประจำปีงบประมาณ 2556**. ปทุมธานี: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- ธรา รุหะโรจน์. (2556). **การนำเอาหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังจันทน์ อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- นิภาพรรณ จิตจำเริญ. (2550). **การศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และความต้องการในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ด้านบริหารงานบุคคล ในเขตนิคมอุตสาหกรรมนวนคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- ฝ่ายงานทะเบียนและบัตรประจำตัวประชาชน (2557). **สถิติ**. นนทบุรี: สำนักปลัดเทศบาลนครนนทบุรี จังหวัดนนทบุรี.
- พระทวีศักดิ์ ยรรยง (2554) **เรื่องประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลป่ามะคาบ อำเภอเมือง จังหวัดพิจิตร**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยนเรศวร.
- มานพ หวังสวัสดิ์โอฬาร และวรเดช จันทรส. (2556). **การสำรวจคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลนครขอนแก่น อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น**. ปทุมธานี: วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ ปีที่ 3 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2556.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554) **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- Best, J.W., & J.V. Kahn. (1993). **Research in Education**. 3rd ed. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice- Hall.
- Cronbach, L.J. (1990). **Essentials of psychological testing**. 5th ed. New York: Harper & Row.
- Yamane, Taro. (1976). **Statistics: An introductory analysis**. 2nd ed. New York: Harper & Row.