



**รายงานผลความพึงพอใจของ
กระบวนการให้บริการสาธารณะ
ประจำปี พ.ศ. 2568
ของพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ**

**กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ**

คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้ตระหนักถึงหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการสาธารณะ	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการสาธารณะ	๒
๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการสาธารณะ	๒
๑.๔ ประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการสาธารณะ	๒
๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ	๒
๑.๖ ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๓

ส่วนที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลพื้นฐาน

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๔
๒.๒ ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช	๘

ส่วนที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

๓.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๐
๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๑
๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๒

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการสาธารณะ	๑๓
---	----

ส่วนที่ ๕ สรุปผล/ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผล	๒๓
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๒๔

ภาคผนวก

ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการสาธารณะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่บริการสาธารณะและจัดกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจให้หน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. ๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น ๓ ส่วน คือ

๑) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วยสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม

๒) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ

๓) ระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และราชการส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด โดยเฉพาะในส่วนของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย ๒ ระบบ คือ ระบบทั่วไป (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล) และระบบพิเศษ (กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา) ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีบทบาทมากขึ้นในการจัดบริการสาธารณะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เกิดขึ้นโดยรัฐบาลมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจการบริหารตามภารกิจต่าง ๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อความเจริญของท้องถิ่นและประเทศชาติ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม มุ่งเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารงานท้องถิ่นของตนเอง ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนการพัฒนาร่วมกับการดูแลตรวจสอบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและเป็นการฝึกให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองในระดับชาติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่ดีที่สุดว่าบุคคลภายนอก ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่ดำเนินการกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้เพื่อให้ท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเข้ามาควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของประเทศ

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งมีการให้บริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชนตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทย ที่มุ่งเน้นการสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการสาธารณสุข

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑.๒.๒ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑.๓ ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการสาธารณสุข

การประเมินความพึงพอใจกระบวนการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตของเนื้อหา สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด และแยกตามประเภทของงาน บริการ

๑.๓.๒ ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

๑.๓.๓ ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๘ – เมษายน ๒๕๖๙

๑.๔ ประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการสาธารณสุข

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนาด้านกระบวนการให้บริการสาธารณสุขเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ (๑ มกราคม ๒๕๖๘ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๘)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

งานบริการสาธารณสุข หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณสุขประโยชน์

๑.๖ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๖.๑ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑.๖.๒ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

๑.๖.๓ ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหา กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลพื้นฐาน

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

๑) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑.๑.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหาร การบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอก ถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการที่ผู้รับบริการต้องการ และ วิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะ ตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถตอบสนองบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการ คาดหวังไว้ได้จริง

๑.๑.๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อ ๆ ไป คุณภาพของการบริการที่จะ ทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และ บุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจน ความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๑.๑.๓) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่า การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

๑.๒) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑.๒.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึง ความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตน คาดหวังไว้ได้

๑.๒.๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพ บริการ งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึง ความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กรเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจ ในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงาน บริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับ ผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อ ๆ ไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญ ๆ ดังนี้

๒.๑) ผลិតภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

๒.๒) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

๒.๓) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒.๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

๒.๕) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๒.๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๒.๗) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น บริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

๓) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

๓.๑) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นอย่างน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

๓.๒) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอ บริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกใน การเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนอง การบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติ ตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยเมตริจิตของการบริการที่ แท้จริง

๔) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

๔.๑) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๔.๒) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

๔.๓) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

๔.๔) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

๔.๕) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้าง ความพึงพอใจของผู้รับบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบ ความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของ การให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรพร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจ สูงสุดแก่ผู้รับบริการ

๒.๑.๒ หลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐ และบรรษัทภิบาล ฯลฯ ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพัน ๆ ปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์ และ คลี่คลาย ปัญหา ข้อขัดแย้ง โดยสันติวิธี และ พัฒนา สังคม ให้มีความยั่งยืน (สืบค้น จาก www.sciubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล เมื่อวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐)

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ประการดังนี้

๑) **หลักนิติธรรม** คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและประชาชนโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของ บุคคล

๒) **หลักคุณธรรม** คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยม ที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือประชาชนสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

๓) **หลักความโปร่งใส** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างความไว้วางใจ และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

๔) **หลักความมีส่วนร่วม** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญ ๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ และขจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

๕) **หลักความรับผิดชอบ** ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่าง ๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันทุกที่

๖) **หลักความคุ้มค่า** ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

๒.๑.๓ เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert technique) กำหนดระดับความพึงพอใจออกเป็น ๕ ระดับ คือ

- | | | | |
|---|---------|------------------------|------------|
| ๕ | หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มากที่สุด |
| ๔ | หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | มาก |
| ๓ | หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | ปานกลาง |
| ๒ | หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อย |
| ๑ | หมายถึง | ความพึงพอใจอยู่ในระดับ | น้อยที่สุด |

ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ท

- ๑) ตั้งจุดมุ่งหมายของการศึกษาว่าต้องการศึกษาความพึงพอใจของใครมีต่อสิ่งใด
- ๒) ให้ความหมายของความพึงพอใจที่จะศึกษานั้นอย่างแจ่มชัด
- ๓) สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญ ๆ ของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุมต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ

๔) ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลาง ๆ

๕) ทำการทดลองใช้ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตรวัดทัศนคติ

- ๖) กำหนดการให้คะแนน โดยให้มีหลักเกณฑ์ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๕๓)

ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐-๕.๐๐	มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐-๔.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ มาก
ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐-๓.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐-๒.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐-๑.๔๙	มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด

๒.๒ ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช จัดตั้งขึ้น ปี พ.ศ. ๒๕๓๗ ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช พ.ศ. ๒๕๓๗ ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม ๑๑๑ ตอนที่ ๓๖ ก ลงวันที่ ๒๔ สิงหาคม ๒๕๓๗ ซึ่งกำหนดให้ยกฐานะตามพระราชกฤษฎีกานี้มีผลบังคับพ้นกำหนด ๔๕ วันนับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ด้วยเหตุนี้เมื่อถึงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๓๗ จึงมีผลให้เทศบาลเมืองนครศรีธรรมราช มีฐานะเป็นเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยมีอำนาจหน้าที่ ตามมาตรา ๕๓ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๔ พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตามที่กฎหมายกำหนด

๑. กิจการที่ระบุไว้ในมาตราที่ ๕๓ คือ

๑.๑ กิจการที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐ คือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน, ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ, รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินสาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยสิ่งปฏิกูล, ป้องกันและระงับโรคติดต่อ, ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง, ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม, ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ, บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

๑.๒ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

๑.๓ ให้มีโรงฆ่าสัตว์

๑.๔ ให้มีและบำรุงสถานที่ที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

๑.๕ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

๑.๖ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ

๑.๗ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น

๑.๘ ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

๒. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก

๓. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข

๔. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น

๕. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม

๖. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ

๗. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง

๘. การส่งเสริมกิจการท่องเที่ยว

วิสัยทัศน์

“ร่วมสร้างเมืองน่าอยู่ ทันสมัย โปร่งใส ปลอดภัย การศึกษาและอนามัยเป็นที่หนึ่ง
เทศบาลเข้าถึงพร้อมรับใช้”

ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

- ยุทธศาสตร์ที่ ๑ ยุทธศาสตร์ด้านการเมืองและการบริหาร
- ยุทธศาสตร์ที่ ๒ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ยุทธศาสตร์ที่ ๓ ยุทธศาสตร์ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ
- ยุทธศาสตร์ที่ ๔ ยุทธศาสตร์ด้านสังคม การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ ๕ ยุทธศาสตร์ด้านสาธารณสุข และการกีฬา
- ยุทธศาสตร์ที่ ๖ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจ

ส่วนที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยมีวิธีการประเมิน ดังนี้

- ๓.๑ ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง
- ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- ๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล
- ๓.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล
- ๓.๕ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

๓.๑ ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการประเมิน คือ ตัวแทนของผู้ใช้บริการจากประชาชนทั้งหมด ณ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๐ ซึ่งกลุ่มตัวอย่างได้มาจากสูตรในการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ นั่นคือ (Yamane, ๑๙๗๓)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ

N คือ ขนาดของประชากร

e คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ในที่นี้ประชากรที่ศึกษามีทั้งหมด ๑๐๐,๐๐๐ คน และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ ๑๐ หรือ ๐.๑๐ ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าว ได้ดังนี้

$$n = \frac{100,000}{1 + 100,000(0.10)^2}$$

$$n = ๙๙.๙๑$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน ๑๐๐ คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๖๐๐ คนขึ้นไป โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และการคำนวณจำนวนตัวอย่างแต่ละงานบริการ โดยใช้สัดส่วนของจำนวนผู้รับบริการแต่ละงานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่าง จำนวน ๖๐๐ ตัวอย่างขึ้นไป

ประชาชนที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ จำนวน ๘๐๑ คน (เป้าหมายการสุ่มตัวอย่าง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ คือ ผู้ที่ใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน ๘๐๑ คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างจากการสำรวจความพึงพอใจกระบวนการให้บริการสาธารณะ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ แบบออนไลน์ โดยใช้ตัวแทนจากส่วนราชการในสังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ส่วนราชการละ ๑๐ ราย และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลร่วมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบบออนไลน์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ของหน่วยงาน

ลำดับที่	รายชื่อกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(ราย)
๑	สำนักปลัดเทศบาล	๑๐
๒	กองสวัสดิการสังคม	๑๐
๓	กองการแพทย์	๑๐
๔	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๐
๕	สำนักคลัง	๑๐
๖	สำนักการศึกษา	๑๐
๗	สำนักช่าง	๑๐
๘	สำนักการประปา	๑๐
๙	กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๑๐
๑๐	กองการเจ้าหน้าที่	๑๐
๑๑	หน่วยตรวจสอบภายใน	๒
๑๒	ชุมชนในเขตเทศบาล	๖๙๙

๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชในครั้งนี้คือ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการรวบรวมคำถามจากการศึกษาข้อมูลหรือลักษณะงานการให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช สร้างเป็นแบบประเมินความพึงพอใจโดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) ประเภทของผู้รับบริการซึ่งประกอบด้วยหัวข้อดังต่อไปนี้

๑. การบริการของโรงพยาบาลเทศบาล
๒. การบริการด้านทะเบียนราษฎร
๓. การบริการขอรับข้อมูลข่าวสาร
๔. การให้บริการเก็บขยะมูลฝอย
๕. การบริการสวนสาธารณะ
๖. การให้บริการน้ำประปา

๗. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ
๘. การบริการด้านการชำระภาษี
๙. ด้านการบริการสาธารณสุข และอนามัย เช่น การฉีดพ่นยุงลาย ชุตลอกท่อ ฯลฯ
๑๐. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาล
๑๑. ด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ
๑๒. การให้บริการโครงการ ๒๐,๐๐๐ เตียง เช่น การให้บริการผู้ป่วยติดเตียง
๑๓. ด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ
๑๔. การแจ้งเหตุ/ เรื่องราวร้องทุกข์ เช่น การตัดแต่งต้นไม้/กิ่งไม้ ดูล้างสิ่งปฏิกูลท่อระบายน้ำ
๑๕. ระบบไฟฟ้าสาธารณะ เช่น ไฟสัญญาณจราจร ไฟส่องสว่างสาธารณะ
๑๖. การขอรับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย
๑๗. ด้านส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น ลานกีฬา/อุปกรณ์การออกกำลังกาย
๑๘. ด้านการศึกษา (หลักสูตรพัฒนาผู้เรียนสู่ความเป็นเลิศสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนคร-นครศรีธรรมราช)

ตอนที่ ๒ ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยในแต่ละข้อคำถามเป็นแบบประเมินที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบ Likert โดยกำหนดระดับการตอบไว้ ๕ ระดับ ดังนี้

- ระดับ ๕ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับ ๔ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับ ๓ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ ๒ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับ ๑ หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ ข้อคำถามปลายเปิดประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านต่าง ๆ

๓.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณเป็นผู้ศึกษาวิจัย ได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

๑. ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘
๒. ผู้ศึกษาวิจัยได้จัดส่งเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูล โดยสามารถรวบรวมเก็บข้อมูลแบบประเมินฯจากผู้ให้บริการต่าง ๆ
๓. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจของกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

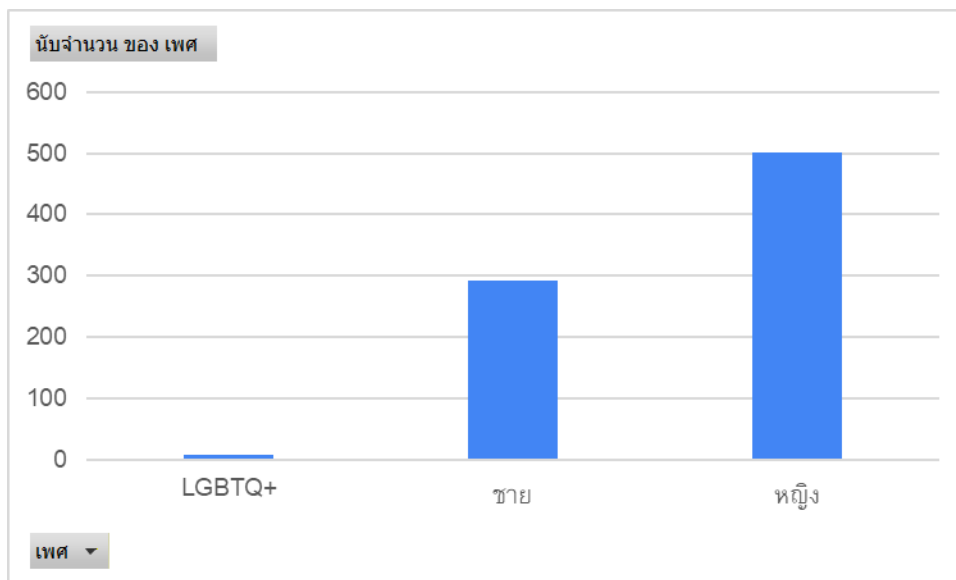
การวิเคราะห์ข้อมูล เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๘๐๑ คน มาวิเคราะห์ ดังนี้

ที่	รายการตัวแปร	จำนวน (N= ๘๐๑ คน)	ร้อยละ (๑๐๐)
เพศ			
๑	ชาย	๒๙๓	๓๖.๕๘
๒	หญิง	๕๐๑	๖๒.๕๕
๓	LGBTQ+	๗	๐.๘๗
อายุ			
๑	๑๕ - ๑๙ ปี	๓๒	๔.๐๐
๒	๒๐ - ๒๙ ปี	๑๐๖	๑๓.๒๓
๓	๓๐ - ๓๙ ปี	๑๒๖	๑๕.๗๓
๔	๔๐ - ๔๙ ปี	๑๗๘	๒๒.๒๒
๕	๕๐ - ๕๙ ปี	๑๙๘	๒๔.๗๒
๖	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๖๑	๒๐.๑๐
สถานภาพ			
๑	โสด	๒๘๒	๓๕.๒๑
๒	สมรส	๓๘๓	๔๗.๘๒
๓	หม้าย/หย่าร้าง	๑๓๖	๑๖.๙๘
อาชีพ			
๑	เกษตรกร/การประมง	๔๖	๕.๗๔
๒	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๑๐๖	๑๓.๒๓
๓	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๘๔	๒๒.๙๗
๔	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๒๙๔	๓๖.๗๐
๕	นักเรียน/นักศึกษา	๕๐	๖.๒๔
๖	อื่น ๆ	๑๒๑	๑๕.๑๑
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด			
๑	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	๗๐	๘.๗๔
๒	มัธยมศึกษา	๔๕๑	๕๖.๓๐
๓	ปริญญาตรี	๒๓๔	๒๙.๒๑
๔	สูงกว่าปริญญาตรี	๔๖	๕.๗๔

ที่	รายการตัวแปร	จำนวน (N= ๘๐๑ คน)	ร้อยละ (๑๐๐)
รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)			
๑	น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๙๓	๑๗.๓๕
๒	๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๗๕	๓๔.๓๓
๓	๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐	๒๓๕	๒๙.๓๔
๔	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๕๘	๑๙.๙๘
รวม		๘๐๑	๑๐๐

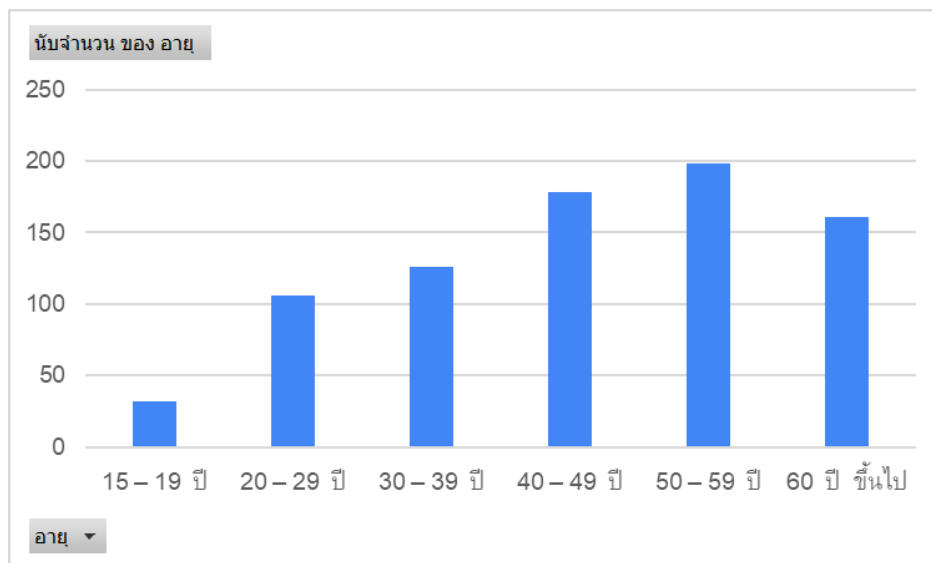
เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศหญิงเป็นส่วนใหญ่ จำนวน ๕๐๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๕ รองลงมาคือ เพศชาย จำนวน ๒๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๘ และเพศ LGBTQ+ จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๐.๘๗ สรุปได้ตามภาพ ดังนี้



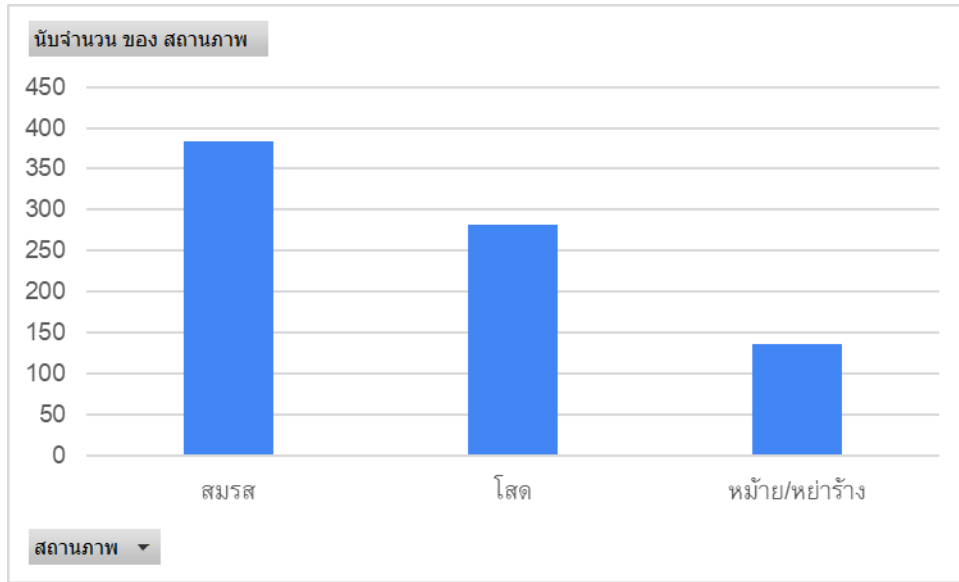
อายุ

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๙๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๗๒ รองลงมาคือ กลุ่มผู้ตอบที่มีช่วงอายุ ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๑๗๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๒๒ และช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๑๐ ตามลำดับ สรุปได้ตามภาพดังนี้



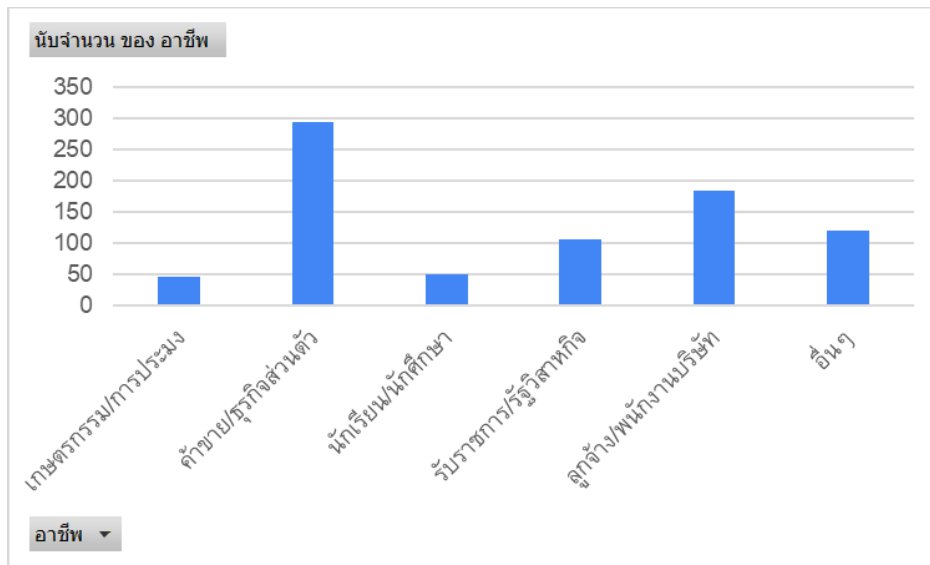
สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน ๓๘๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๘๒ รองลงมาคือ สถานภาพโสด จำนวน ๒๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๑ ส่วนสถานภาพที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อยที่สุด คือ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน ๑๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๘ สรุปได้ตามภาพดังนี้



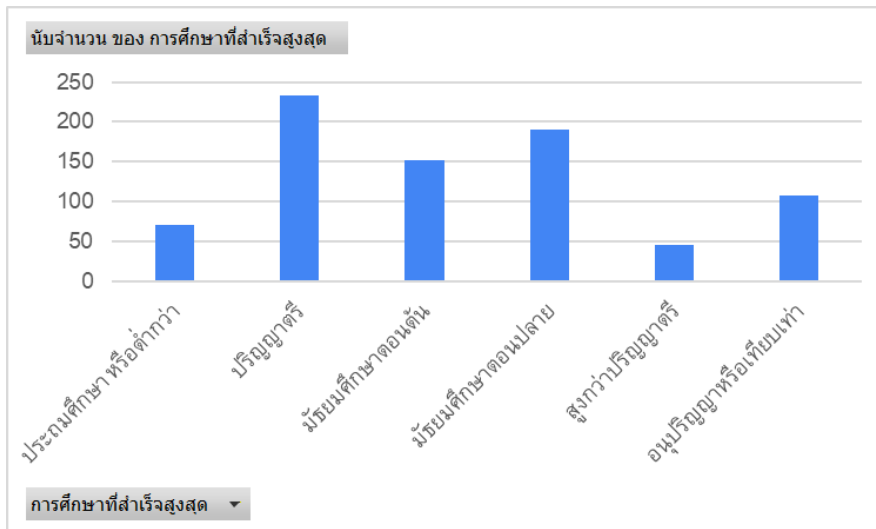
อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๒๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๐ รองลงมาคือ ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๑๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๗ ส่วนอาชีพที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อยที่สุด คือ เกษตรกรรม/การประมง จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๔ สรุปได้ตามภาพดังนี้



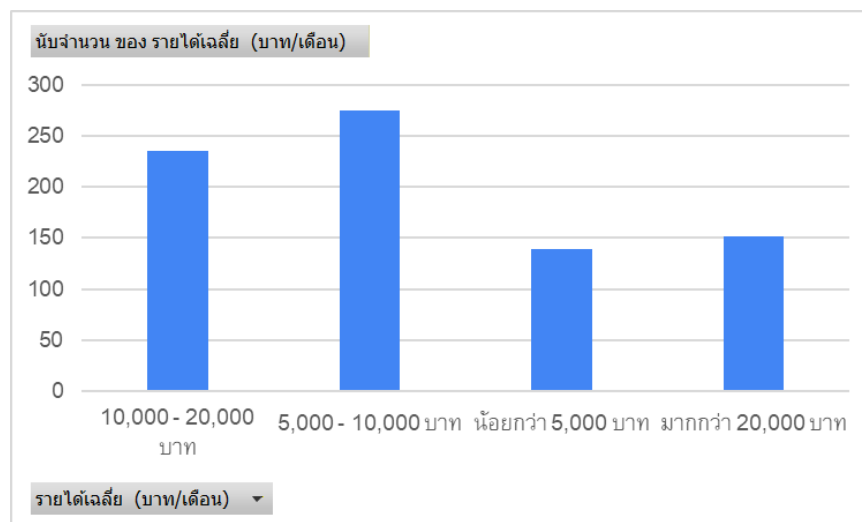
ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๔๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๐ รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี จำนวน ๒๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๒๑ ส่วนวุฒิการศึกษาที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อยที่สุด คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน ๔๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๗๔ สรุปได้ตามภาพดังนี้



รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามฯ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๗๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๓๓ รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ย ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๓๔ ส่วนรายได้เฉลี่ยที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อยที่สุด คือ มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๑๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๘ สรุปได้ตามภาพดังนี้



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยเทศบาลได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น ๘๐๑ คน วิเคราะห์หาค่าความถี่ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) พร้อมทั้งเสนอผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม ดังนี้

ที่	รายละเอียดของการบริการ	ค่าเฉลี่ย x	ร้อยละ ของ \bar{x}	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
๑	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๔.๒๒	๘๔.๔๗	๐.๘๗	มาก
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๔.๐๒	๘๐.๓๕	๐.๗๗	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๔.๐๕	๘๐.๙๓	๐.๗๗	มาก
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๔.๐๖	๘๑.๑๘	๐.๗๓	มาก
	โดยภาพรวม	๔.๐๙	๘๑.๗๓	๐.๗๙	มาก

แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ ระดับความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายชื่อ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๘๐๑)						ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	ขั้นตอนในการให้บริการมีความ คล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๓๘๙ (๔๘.๕๖)	๒๒๔ (๒๗.๙๗)	๑๗๔ (๒๑.๗๒)	๑๒ (๑.๕๐)	๒ (๐.๒๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๓ (๘๔.๖๒)	๐.๘๖	มาก
๒	ความชัดเจนของแผนผังแสดง ขั้นตอนการให้บริการ	๔๐๐ (๕๙.๙๔)	๑๘๖ (๒๓.๒๒)	๒๐๐ (๒๔.๙๗)	๑๓ (๑.๖๒)	๒ (๐.๒๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๑ (๘๔.๑๙)	๐.๘๙	มาก
๓	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้	๔๐๕ (๕๐.๕๖)	๒๐๘ (๒๕.๙๗)	๑๗๑ (๒๑.๓๕)	๑๖ (๒.๐๐)	๑ (๐.๑๒)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๕ (๘๔.๙๗)	๐.๘๗	มาก
๔	การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ของผู้ที่มาใช้บริการ	๓๙๖ (๔๙.๔๔)	๒๑๗ (๒๗.๐๙)	๑๖๙ (๒๑.๑๐)	๑๙ (๒.๓๗)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๔ (๘๔.๗๒)	๐.๘๖	มาก
๕	ความรวดเร็วของการให้บริการมี ความเหมาะสม	๔๐๐ (๕๙.๙๔)	๒๐๓ (๒๕.๓๔)	๑๘๐ (๒๒.๔๗)	๑๖ (๒.๐๐)	๒ (๐.๒๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๓ (๘๔.๕๔)	๐.๘๘	มาก
๖	ระยะเวลาในการให้บริการมีความ เหมาะสมต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ	๓๗๕ (๔๖.๘๒)	๒๑๙ (๒๗.๓๔)	๑๙๒ (๒๓.๙๗)	๑๔ (๑.๗๕)	๑ (๐.๑๒)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๙ (๘๓.๘๐)	๐.๘๗	มาก
เฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								๔.๒๒	๐.๘๗	มาก

ด้านช่องทางการให้บริการ

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๘๐๑)						ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
	ด้านช่องทางการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายและเพียงพอ	๒๓๐ (๒๘.๗๑)	๓๖๑ (๔๕.๐๗)	๑๙๓ (๒๔.๐๙)	๑๖ (๒.๐๐)	๑ (๐.๑๒)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๐ (๘๐.๐๕)	๐.๗๙	มาก
๒	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒๒๗ (๒๘.๓๔)	๓๘๕ (๔๘.๐๖)	๑๗๕ (๒๑.๘๕)	๑๓ (๑.๖๒)	๑ (๐.๑๒)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๓ (๘๐.๕๗)	๐.๗๖	มาก
๓	ช่องทางการให้บริการตรงตามความเป้าหมายของผู้ใช้บริการ	๒๒๖ (๒๘.๒๑)	๓๘๐ (๔๗.๔๔)	๑๘๓ (๒๒.๘๕)	๑๐ (๑.๒๕)	๒ (๐.๒๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๒ (๘๐.๔๒)	๐.๗๖	มาก
เฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ								๔.๐๒	๐.๗๗	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๘๐๑)						ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจ ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๒๔๕ (๓๐.๕๙)	๓๘๓ (๔๗.๘๒)	๑๖๓ (๒๐.๓๕)	๙ (๑.๑๒)	๑ (๐.๑๒)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๘ (๘๑.๕๒)	๐.๗๕	มาก
๒	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและ เต็มใจในการให้บริการ	๒๔๙ (๓๑.๐๙)	๓๖๑ (๔๕.๐๗)	๑๖๖ (๒๐.๗๒)	๒๔ (๓.๐๐)	๑ (๐.๑๒)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๔ (๘๐.๘๐)	๐.๘๐	มาก
๓	ความเหมาะสมของบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกาย	๒๓๗ (๒๙.๕๙)	๓๙๕ (๔๙.๓๑)	๑๕๖ (๑๙.๔๘)	๑๓ (๑.๖๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๗ (๘๑.๓๗)	๐.๗๔	มาก
๔	ความรวดเร็วในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๒๐๘ (๒๕.๙๗)	๓๗๘ (๔๗.๑๙)	๒๐๑ (๒๕.๐๙)	๑๒ (๑.๕๐)	๒ (๐.๒๕)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๗ (๗๙.๔๓)	๐.๗๗	มาก
๕	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน	๒๖๔ (๓๒.๙๖)	๓๕๕ (๔๔.๓๒)	๑๗๐ (๒๑.๒๒)	๑๒ (๑.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๙ (๘๑.๗๕)	๐.๗๗	มาก
๖	ความเสมอภาคในการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่	๒๕๓ (๓๑.๕๙)	๓๔๔ (๔๒.๙๕)	๑๘๓ (๒๒.๘๕)	๒๑ (๒.๖๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๓ (๘๐.๗๐)	๐.๘๐	มาก
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								๔.๐๕	๐.๗๗	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๘๐๑)						ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๒๔๙ (๓๑.๐๙)	๔๐๑ (๕๐.๐๖)	๑๔๓ (๑๗.๘๕)	๗ (๐.๘๗)	๑ (๐.๑๒)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๑ (๘๒.๒๒)	๐.๗๒	มาก
๒	ป้ายข้อความ/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	๒๐๙ (๒๖.๐๙)	๔๒๖ (๕๓.๑๘)	๑๕๖ (๑๙.๔๘)	๙ (๑.๑๒)	๑ (๐.๑๒)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๔ (๘๐.๘๐)	๐.๗๑	มาก
๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้ใช้บริการ เช่น เก้าอี้พักคอย น้ำดื่ม	๒๒๔ (๒๗.๙๗)	๓๘๒ (๔๗.๖๙)	๑๗๘ (๒๒.๒๒)	๑๖ (๒.๐๐)	๑ (๐.๑๒)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๑ (๘๐.๒๗)	๐.๗๗	มาก
๔	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็น ระเบียบ สะดวกในการให้บริการ	๒๒๒ (๒๗.๗๒)	๔๐๓ (๕๐.๓๑)	๑๖๗ (๒๐.๘๕)	๙ (๑.๑๒)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๕ (๘๐.๙๒)	๐.๗๓	มาก
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๒๓๖ (๒๙.๔๖)	๓๘๙ (๔๘.๕๖)	๑๗๐ (๒๑.๒๒)	๕ (๐.๖๒)	๑ (๐.๑๒)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๗ (๘๑.๓๒)	๐.๗๓	มาก
๖	ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการ โดยรวม	๒๓๙ (๒๙.๘๔)	๓๘๙ (๔๘.๕๖)	๑๗๐ (๒๑.๒๒)	๒ (๐.๒๕)	๑ (๐.๑๒)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๘ (๘๑.๕๕)	๐.๗๓	มาก
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								๔.๐๖	๐.๗๓	มาก

ส่วนที่ ๕ สรุปผล/ข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ๒) เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ประชากรที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ ได้แก่ ผู้มารับบริการของเทศบาลนครศรีธรรมราช โดยกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลนครศรีธรรมราช จำนวน ๘๐๑ คน ซึ่งใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็น ๒ ตอน ประกอบด้วย ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ ๒ ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ โดยแบ่งออกเป็น ๔ ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก การเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะรวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่าง ๆ ในปี ๒๕๖๘ ตั้งแต่เดือนมกราคม ๒๕๖๘ ถึงธันวาคม ๒๕๖๘

๕.๑ สรุปผล

จากการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครศรีธรรมราช ทั้งหมด ๘๐๑ คน พบว่า ภาพรวมทุกด้านของการให้บริการสาธารณสุขผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในกระบวนการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครศรีธรรมราชในระดับมาก (ร้อยละ ๘๑.๗๓) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ร้อยละ ๘๔.๔๗) รองลงมาตามลำดับ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ ๘๑.๑๘) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ ๘๐.๙๓) และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ ๘๐.๓๕) และเมื่อพิจารณารายละเอียดการให้บริการของแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า **ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้มากที่สุด และมีความพึงพอใจในระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ น้อยที่สุด **ด้านช่องทางการให้บริการ** ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยากซับซ้อนมากที่สุด และมีความพึงพอใจในช่องทางการให้บริการมีความหลากหลายและเพียงพอ น้อยที่สุด **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนมากที่สุด และมีความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ น้อยที่สุด **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในสถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด และมีความพึงพอใจในความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ให้บริการ เช่น แก้วน้ำดื่ม น้ำดื่ม น้อยที่สุด

๕.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีดังนี้

๕.๒.๑ ด้านพฤติกรรมและการให้บริการของบุคลากร

- การตรวจสอบพฤติกรรมของบุคลากรทางการแพทย์ มีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ช่วยพยาบาลประจำแผนกผู้ป่วยในว่ามีการให้บริการที่ไม่เหมาะสม มีการใช้ถ้อยคำไม่สุภาพ และมีการแสดงอารมณ์ในลักษณะข่มเหงผู้ป่วย จึงขอให้หน่วยงานต้นสังกัดเร่งตรวจสอบข้อเท็จจริงและดำเนินการแก้ไขพฤติกรรมดังกล่าวอย่างเร่งด่วน

- การบริการของเจ้าหน้าที่ ขอให้มีการกำกับและจัดอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวมเกี่ยวกับการสื่อสารและการใช้ถ้อยคำที่สุภาพ เนื่องจากพบว่ามีบุคลากรบางรายพูดจาไม่เหมาะสม ทั้งนี้ เพื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีมาตรฐานการให้บริการที่ดีและเป็นທີ່ประทับใจแก่ประชาชน

๕.๒.๒ ด้านสาธารณูปโภคและสุขอนามัยในสถานศึกษา

- การปรับปรุงความสะอาดของห้องน้ำในโรงเรียน ขอความอนุเคราะห์ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือสถานศึกษา เข้มงวดในการดูแลรักษาความสะอาดและปรับปรุงภูมิทัศน์ของห้องน้ำในโรงเรียน เพื่อให้ถูกสุขลักษณะและมีสภาพแวดล้อมที่ดีสำหรับนักเรียน

๕.๒.๓ ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการ

- การยกระดับการบริการ มีข้อเสนอแนะให้พิจารณาเพิ่มศักยภาพ ขยายขอบเขต หรือเพิ่มรูปแบบการให้บริการแก่ประชาชนให้มีความครอบคลุมและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นเครื่องมือ “ความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะ” ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในกระบวนการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับผู้รับบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามฉบับนี้ส่งคืนเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

๓. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อการรับบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ส่วนในตอนท้ายของแบบสอบถามตอนที่ ๒ แต่ละด้าน เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละด้าน

๔. ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์และนำเสนอเป็นภาพรวมของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชเท่านั้น ดังนั้น การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อาจไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

๕. โปรดตอบคำถามทุกข้อ ตามความเป็นจริง เพราะคำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์เท่านั้นจะช่วยให้การศึกษาในครั้งนี้ออกไปได้อย่างเต็มที่



แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณสุข
ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อาศัยในชุมชน.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน
ประเภทข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ๑. ชาย ๒. หญิง ๓. LGBTQ+
๒. อายุ
 ๑. ๑๕ - ๑๙ ปี ๒. ๒๐ - ๒๙ ปี ๓. ๓๐ - ๓๙ ปี
 ๔. ๔๐ - ๔๙ ปี ๕. ๕๐ - ๕๙ ปี ๖. ๖๐ ปี ขึ้นไป
๓. สถานภาพ ๑. โสด ๒. สมรส ๓. หม้าย/หย่าร้าง
๔. อาชีพ
 ๑. เกษตรกรรม/การประมง ๒. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ๓. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท
 ๔. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ๕. นักเรียน / นักศึกษา ๖. อื่น ๆ (ระบุ)
๕. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด
 ๑. ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น ๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย
 ๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ๕. ปริญญาตรี ๖. สูงกว่าปริญญาตรี
๖. รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)
 ๑. น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท ๒. ๕,๐๐๑ - ๑๐,๐๐๐ บาท
 ๓. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท ๔. มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท
๗. ประเภทของผู้รับบริการ
 ๐๑ การบริการของโรงพยาบาลเทศบาล ๑๑ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร
 ๐๒ การบริการด้านทะเบียนราษฎร ๑๒ การให้บริการโครงการ ๒๐,๐๐๐ เต็ม
เช่น การให้บริการผู้ป่วยติดเตียง
 ๐๓ การบริการขอรับข้อมูลข่าวสาร ๑๓ ด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ
 ๐๔ การให้บริการเก็บขยะมูลฝอย ๑๔ การแจ้งเหตุ/ เรื่องราวร้องทุกข์ เช่น
การตัดแต่งต้นไม้/กิ่งไม้ ดูดล้างสิ่งปฏิกูลท่อ
ระบายน้ำ
 ๐๕ การบริการสวนสาธารณะ ๑๕ ระบบไฟฟ้าสาธารณะ เช่น ไฟสัญญาณจราจร
ไฟส่องสว่างสาธารณะ
 ๐๖ การให้บริการน้ำประปา ๑๖ การขอรับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย
 ๐๗ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ ๑๗ ด้านส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น ลานกีฬา/
อุปกรณ์การออกกำลังกาย
 ๐๘ การบริการด้านการชำระภาษี ๑๘ ด้านการศึกษา
 ๐๙ ด้านการบริการสาธารณสุข และอนามัย เช่น การฉีดพ่นยุงลาย ขุดลอกท่อ ฯลฯ
 ๑๐ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาล

ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจในการรับบริการสาธารณะ

คำชี้แจง ขอให้ท่านโปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความนั้นโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน ซึ่งมีความหมายดังนี้

- ๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (๘๐%-๑๐๐%)
- ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก (๗๐%-๗๙%)
- ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง (๖๐%-๖๙%)
- ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย (๕๐%-๕๙%)
- ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (๐%-๔๙%)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
๑. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
๓. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๔. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังของผู้ที่มาใช้บริการ					
๕. ความรวดเร็วของการให้บริการมีความเหมาะสม					
๖. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
๑. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายและเพียงพอ					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. ช่องทางการให้บริการตรงตามความเป้าหมายของผู้ใช้บริการ					
ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
๑. ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
๒. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจในการให้บริการ					
๓. ความเหมาะสมของบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกาย					
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน					
๖. ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ป้ายข้อความ/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น เก้าอี้พักคอย น้ำดื่ม					
๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกในการให้บริการ					
๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖ ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการโดยรวม					

ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....