



# รายงานผลความพึงพอใจ คุณภาพการให้บริการ สาธารณะ

ประจำปี พ.ศ. 2568  
ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

# คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้ตระหนักถึงหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุข	๑
๑.๒ วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุข	๒
๑.๓ ขอบเขตของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุข	๒
๑.๔ ประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุข	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

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุข	๑๓
--	----

## ส่วนที่ ๕ สรุปผล/ข้อเสนอแนะ

๕.๑ สรุปผล	๒๕
๕.๒ ข้อเสนอแนะ	๒๖

ภาคผนวก

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

### ๑.๑ ความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ

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 มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารงานท้องถิ่นของตนเอง ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนการพัฒนาร่วมกับการดูแลตรวจสอบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและเป็นการฝึกให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองในระดับชาติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่สุุดกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่ดำเนินการกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้เพื่อให้ท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเข้ามาควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นหนึ่งเดียวกันและความมั่นคงของประเทศ

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

## ๑.๒ วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ

๑.๒.๑ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

๑.๒.๒ เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ๑.๓ ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ

การประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑.๓.๑ ขอบเขตของเนื้อหา สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด และแยกตามประเภทของงาน บริการ

๑.๓.๒ ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการ สาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช และ กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

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

## ๑.๔ ประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพ การให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

## ๑.๕ นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มารับบริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ต้นตอการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

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

**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง เทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

**งานบริการสาธารณะ** หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือจัดทำ โดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

## ๑.๖ ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๖.๑ ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช 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 งานเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต 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 ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยเมตริจิตของการบริการที่แท้จริง

#### ๔) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

๔.๑) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๔.๒) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

๔.๓) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

๔.๔) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

๔.๕) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการเพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรพร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

#### ๒.๑.๒ หลักธรรมาภิบาล

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

#### องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ประการดังนี้

๑) **หลักนิติธรรม** คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่าง ๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรมตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและประชาชนโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

๒) **หลักคุณธรรม** คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือประชาชนสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

๓) **หลักความโปร่งใส** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่เปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างควมไว้วางใจ 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 มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันที

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 มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช 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 ๗๙๕ คน (เป้าหมายการสุ่มตัวอย่าง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ คือ ผู้ที่ใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน ๗๙๕ คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างจากการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ 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	๖๙๓

### ๓.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพในการบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชในครั้งนี้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการรวบรวมคำถามจากการศึกษาข้อมูลหรือลักษณะงานการให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช สร้างเป็นแบบประเมินความพึงพอใจโดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

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

**ตอนที่ ๒** ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ แบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
๒. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย
๔. ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
๕. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว

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 ได้ทำการรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

๑. ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

๒. ผู้ศึกษาวิจัยได้จัดส่งเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูล โดยสามารถรวบรวมเก็บข้อมูลแบบประเมินฯจากผู้ให้บริการต่าง ๆ

๓. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

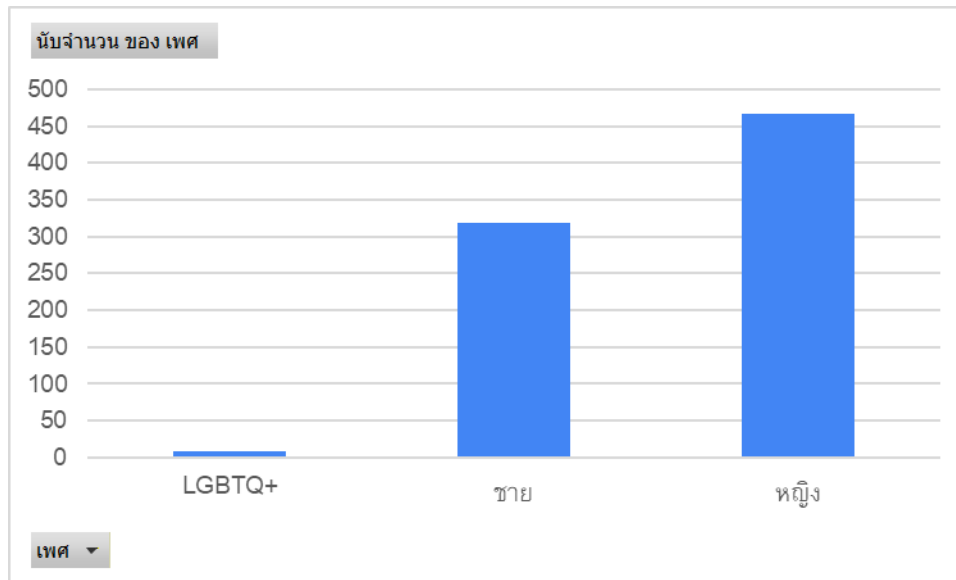
การวิเคราะห์ข้อมูลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๗๙๕ คน มาวิเคราะห์ ดังนี้

ที่	รายการตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>			
๑	ชาย	๓๑๙	๔๐.๑๓
๒	หญิง	๔๖๗	๕๘.๗๔
๓	LGBTQ+	๙	๑.๑๓
<b>อายุ</b>			
๑	๑๕ - ๑๙ ปี	๔๒	๕.๒๘
๒	๒๐ - ๒๙ ปี	๙๓	๑๑.๗๐
๓	๓๐ - ๓๙ ปี	๑๔๓	๑๗.๙๙
๔	๔๐ - ๔๙ ปี	๑๕๙	๒๐.๐๐
๕	๕๐ - ๕๙ ปี	๑๘๕	๒๓.๒๗
๖	๖๐ ปีขึ้นไป	๑๗๓	๒๑.๗๖
<b>สถานภาพ</b>			
๑	โสด	๒๘๘	๓๖.๒๓
๒	สมรส	๓๘๙	๔๘.๙๓
๓	หม้าย/หย่าร้าง	๑๑๘	๑๔.๘๔
<b>อาชีพ</b>			
๑	เกษตรกร/การประมง	๓๖	๔.๕๓
๒	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๙๒	๑๑.๕๗
๓	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๙๔	๒๔.๔๐
๔	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓๐๒	๓๗.๙๙
๕	นักเรียน/นักศึกษา	๔๕	๕.๖๖
๖	อื่น ๆ	๑๒๖	๑๕.๘๕
<b>ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด</b>			
๑	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	๖๓	๗.๙๒
๒	มัธยมศึกษา	๔๔๗	๕๖.๒๓
๓	ปริญญาตรี	๒๔๔	๓๐.๖๙
๔	สูงกว่าปริญญาตรี	๔๑	๕.๑๖

ที่	รายการตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)			
๑	น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท	๑๒๖	๑๕.๘๕
๒	๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท	๒๘๐	๓๕.๒๒
๓	๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐	๒๕๑	๓๑.๕๗
๔	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๑๓๘	๑๗.๓๖
รวม		๗๙๕	๑๐๐

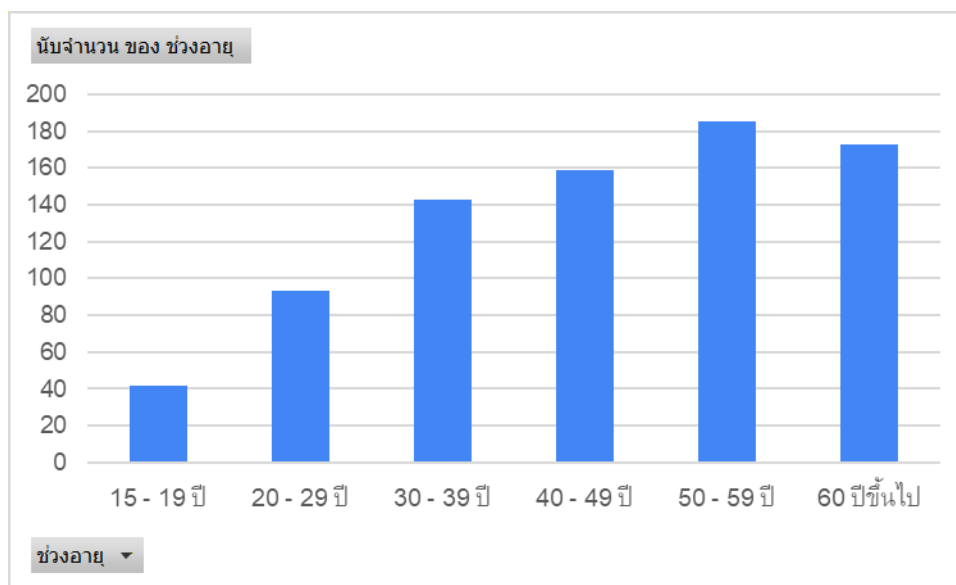
### เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศชาย จำนวน ๓๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑๓ ส่วนเพศหญิง มีจำนวน ๔๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๗๔ และ เพศ LGBTQ+ มีจำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๓ สรุปได้ตามภาพดังนี้



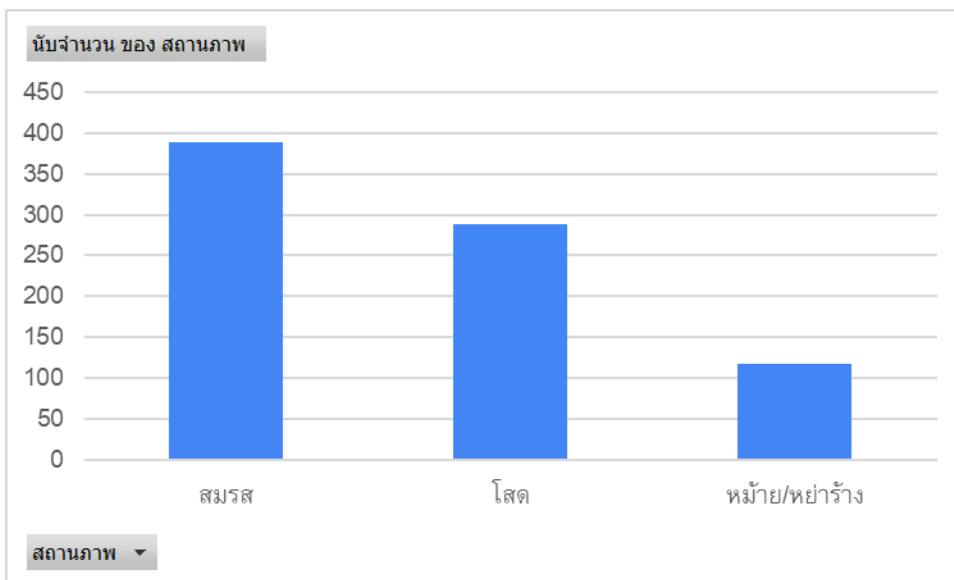
### อายุ

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ ๕๐ - ๕๙ ปี จำนวน ๑๘๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๒๗ รองลงมา คือกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุ ๖๐ ปีขึ้นไป จำนวน ๑๗๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๖ สรุปได้ตามภาพดังนี้



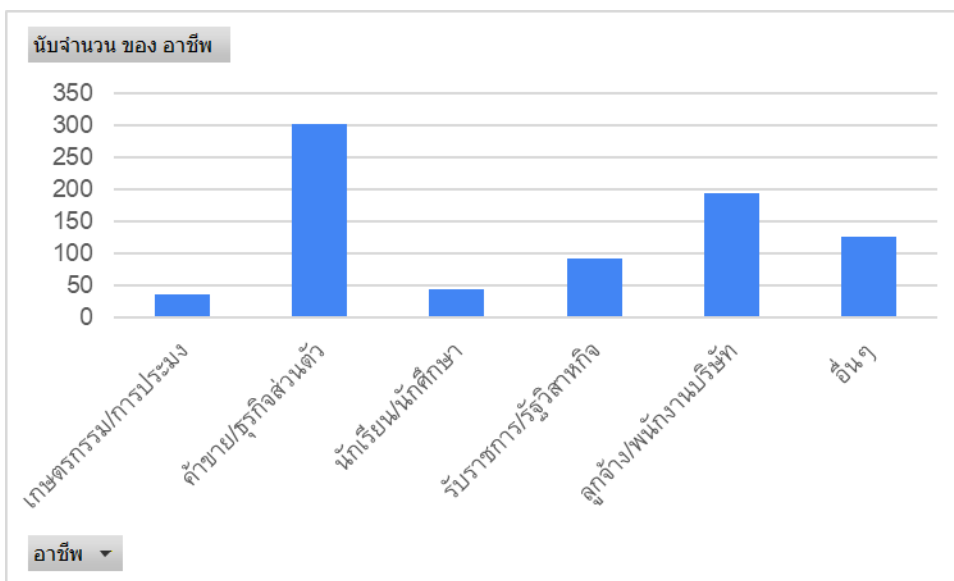
### สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน ๓๘๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘.๙๓ รองลงมา คือ สถานภาพโสด จำนวน ๒๘๘ คนคิดเป็นร้อยละ ๓๖.๒๓ ส่วนสถานภาพที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๘๔ สรุปได้ตามภาพดังนี้



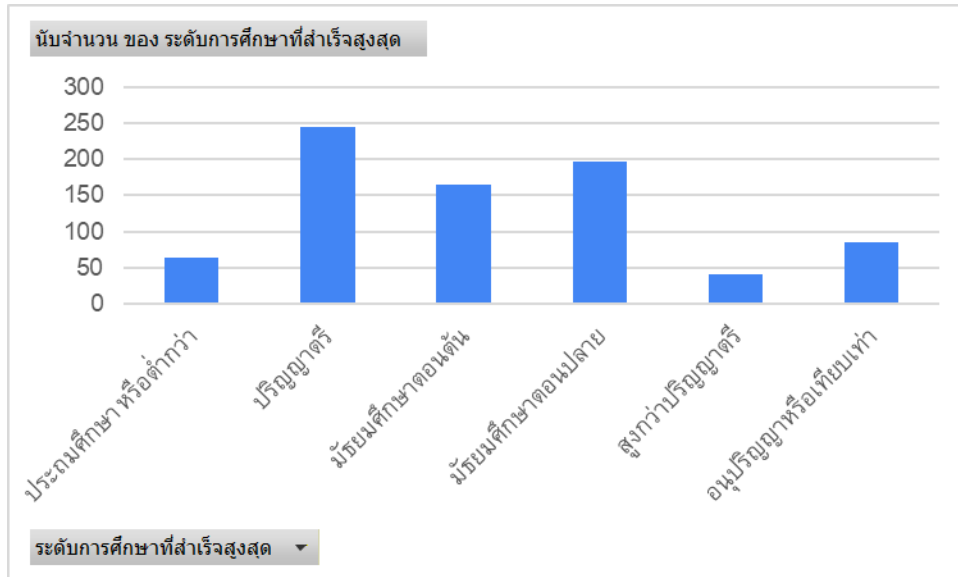
### อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๙๙ รองลงมา คือ ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน ๑๙๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ ส่วนอาชีพที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือ เกษตรกรรม/การประมง มีจำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๕๓ สรุปได้ตามภาพดังนี้



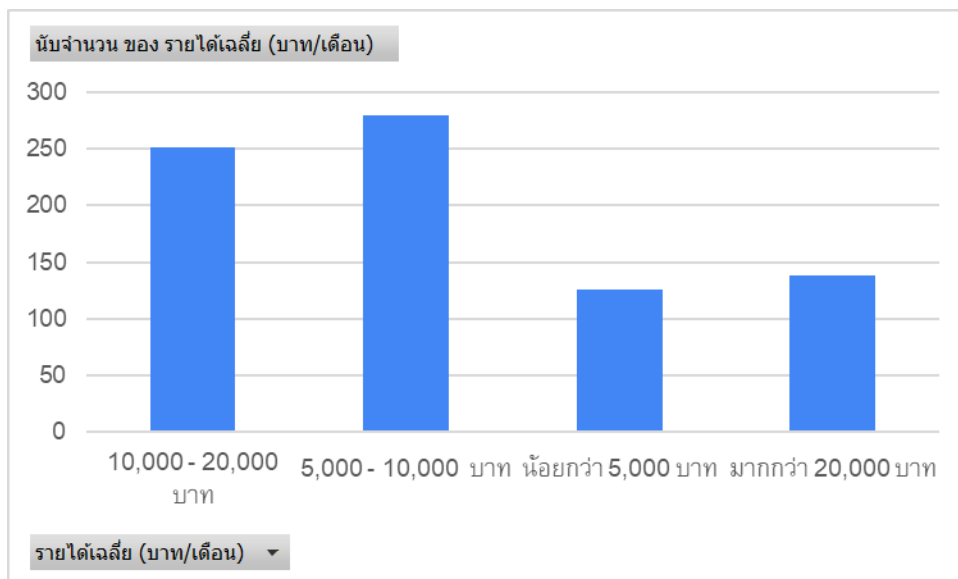
### ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๔๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๒๓ รองลงมา คือ ปริญญาตรี มีจำนวน ๒๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๖๙ ส่วนวุฒิการศึกษาที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๑๖ สรุปได้ตามภาพดังนี้



### รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท จำนวน ๒๘๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๒๒ รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ย ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๒๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๕๗ ส่วนรายได้เฉลี่ยที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือ น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๕ สรุปได้ตามภาพดังนี้



**ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช**

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยเทศบาลได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น ๗๙๕ คน วิเคราะห์หาค่าความถี่ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) พร้อมทั้งเสนอผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม ดังนี้

ที่	รายละเอียดของคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ร้อยละ ของ $\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
๑	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๔.๑๑	๘๒.๑๔	๐.๙๔	มาก
๒	ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๔.๐๙	๘๑.๘๓	๐.๙๑	มาก
๓	ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและ การรักษาความสงบเรียบร้อย	๔.๐๘	๘๑.๖๓	๑.๐๐	มาก
๔	ด้านการบริหารการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔.๐๖	๘๑.๑๓	๑.๐๐	มาก
๕	ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและ ภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว	๔.๑๗	๘๓.๓๙	๐.๘๕	มาก
	<b>โดยภาพรวม</b>	<b>๔.๑๐</b>	<b>๘๒.๐๒</b>	<b>๐.๙๔</b>	<b>มาก</b>

แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ  
 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายชื่อ ดังนี้  
**ด้านโครงสร้างพื้นฐาน**

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๙๕)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	คุณภาพและการดูแลรักษาถนนในความรับผิดชอบของเทศบาล เช่น ผิวถนนจราจร ถนนไหล่ทางไม่ชำรุด สภาพข้างทางไม่รก เป็นต้น	๓๓๖ (๔๒.๒๖)	๒๓๐ (๒๘.๙๓)	๑๙๗ (๒๔.๗๘)	๒๖ (๓.๒๗)	๖ (๐.๗๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๙ (๘๑.๗๔)	๐.๙๓	มาก
๒	ถนนและทางเท้า มีเพียงพอ เพื่อให้ความสะดวก และปลอดภัย	๓๔๕ (๔๓.๔๐)	๒๓๔ (๒๙.๔๓)	๑๖๘ (๒๑.๑๓)	๔๒ (๕.๒๘)	๖ (๐.๗๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๙ (๘๑.๘๙)	๐.๙๖	มาก
๓	หลอดไฟฟ้าและความสว่างในเขตพื้นที่เทศบาล เช่น ทางแยก, วงเวียน,สวนสาธารณะ,ลานกีฬาชุมชน,สะพานและสะพานลอย มีความสว่างเพียงพอตลอดจนใช้งานได้ดี	๓๓๘ (๔๒.๕๒)	๒๓๓ (๒๙.๓๑)	๑๙๘ (๒๔.๙๑)	๒๒ (๒.๗๗)	๔ (๐.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๑ (๘๒.๑๑)	๐.๙๐	มาก
๔	แม่น้ำ คลอง ห้วย สระ บ่อ บึง ในความรับผิดชอบของเทศบาล ได้รับการขุดลอก/ปรับปรุงให้น้ำไหลผ่านได้สะดวก ไม่ตื้นเขิน	๓๖๖ (๔๖.๐๔)	๒๐๐ (๒๕.๑๖)	๑๙๖ (๒๔.๖๕)	๒๗ (๓.๔๐)	๖ (๐.๗๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๒ (๘๒.๔๗)	๐.๙๕	มาก
๕	น้ำประปา ใช้สำหรับอุปโภค มีความสะอาดและเพียงพอ	๓๖๖ (๔๖.๐๔)	๒๐๘ (๒๖.๑๖)	๑๘๙ (๒๓.๗๗)	๒๘ (๓.๕๒)	๔ (๐.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๔ (๘๒.๗๔)	๐.๙๓	มาก
๖	เครื่องหมายจราจร เส้นจราจรบนพื้นถนนทุกชนิด ลูกศร มีสภาพพร้อมใช้งาน มองเห็นชัดเจน	๓๓๑ (๔๑.๖๔)	๒๕๐ (๓๑.๔๕)	๑๗๑ (๒๑.๕๑)	๓๕ (๔.๔๐)	๘ (๑.๐๑)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๘ (๘๑.๖๖)	๐.๙๔	มาก
๗	การจัดให้มีตลาดสด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ตลาดสดคูขวาง	๓๖๐ (๔๕.๒๘)	๒๐๕ (๒๕.๗๙)	๒๐๑ (๒๕.๒๘)	๒๓ (๒.๘๙)	๖ (๐.๗๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๒ (๘๒.๓๙)	๐.๙๔	มาก
<b>เฉลี่ยด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>								๔.๑๑	๐.๙๔	มาก

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๙๕)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
	ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	การส่งเสริมและการพัฒนาสุขภาพของประชาชนโดยให้คำแนะนำด้านสุขภาพ เช่น การจัดกิจกรรมตรวจและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่สตรี หญิงมีครรภ์ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยโรคเอดส์ ฯลฯ	๓๓๘ (๔๒.๕๒)	๒๓๖ (๒๙.๖๙)	๑๙๘ (๒๔.๙๑)	๒๐ (๒.๕๒)	๓ (๐.๓๘)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๑ (๘๖.๔๒)	๐.๘๙	มาก
๒	สนับสนุนการศึกษาให้เด็ก เยาวชน และผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาล เช่น การจัดโครงการส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพการศึกษา การสร้างโอกาสทางการศึกษา รวมทั้งจัดการเรียนการสอนเพียงพอกับจำนวนนักเรียนและคุณภาพของครูผู้สอน	๓๖๔ (๔๕.๗๙)	๒๐๗ (๒๖.๐๔)	๒๐๑ (๒๕.๒๘)	๑๙ (๒.๓๙)	๔ (๐.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๔ (๘๗.๐๐)	๐.๙๑	มาก
๓	การส่งเสริม พัฒนาอาชีพและการมีงานทำ หรือการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีรายได้	๓๐๖ (๓๘.๔๙)	๒๗๑ (๓๔.๐๙)	๑๗๕ (๒๒.๐๑)	๓๗ (๔.๖๕)	๖ (๐.๗๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๕ (๘๕.๐๕)	๐.๙๓	มาก
๔	การสนับสนุนกิจกรรมกีฬา และการออกกำลังกายของเยาวชนและประชาชน เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุนกีฬา จัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย หรือมีกิจกรรมแข่งขันกีฬา	๓๐๐ (๓๗.๗๔)	๒๕๒ (๓๑.๗๐)	๒๐๑ (๒๕.๒๘)	๓๗ (๔.๖๕)	๕ (๐.๖๓)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๑ (๘๔.๒๘)	๐.๙๓	มาก

ร.ร.	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๙๕)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๕	การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การจัดกิจกรรม หรือช่องทางเพื่อรับฟังปัญหา แนวทางการพัฒนาหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น ด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อมชุมชน และปัญหา ยาเสพติด เป็นต้น	๓๑๒ (๓๙.๒๕)	๒๖๐ (๓๒.๗๐)	๑๙๒ (๒๔.๑๕)	๒๘ (๓.๕๒)	๓ (๐.๓๘)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๗ (๘๕.๔๗)	๐.๙๐	มาก
๖	ความพึงพอใจต่อการช่วยเหลือด้านการดูแลสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน เช่น อสม.	๓๔๖ (๔๓.๕๒)	๒๐๘ (๒๖.๑๖)	๑๙๘ (๒๔.๙๑)	๓๖ (๔.๕๓)	๗ (๐.๘๘)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๗ (๘๕.๔๗)	๐.๙๗	มาก
๗	ความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาลเทศบาล	๓๓๖ (๔๒.๒๖)	๒๓๙ (๓๐.๐๖)	๑๙๒ (๒๔.๑๕)	๒๑ (๒.๖๔)	๗ (๐.๘๘)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๐ (๘๖.๑๖)	๐.๙๒	มาก
๘	ความพึงพอใจต่อการบริการโครงการ ๒๐,๐๐๐ เต็มยง เช่น การเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง	๓๓๓ (๔๑.๘๙)	๒๗๗ (๓๔.๘๔)	๑๖๕ (๒๐.๗๕)	๑๖ (๒.๐๑)	๔ (๐.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๖ (๘๗.๒๙)	๐.๘๕	มาก
๙	ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณสุข และสุขอนามัย เช่น การป้องกันโรคระบาดจากสัตว์ แมลงพาหะนำโรค โรคพิษสุนัขบ้า การฉีดยุง และการตรวจสอบสารปนเปื้อนในอาหาร ฯลฯ	๓๓๕ (๔๒.๑๔)	๒๓๙ (๓๐.๐๖)	๑๙๖ (๒๔.๖๕)	๒๓ (๒.๘๙)	๒ (๐.๒๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๑ (๘๗.๑๗)	๐.๘๙	มาก
<b>เฉลี่ยด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต</b>							๔.๐๙	๐.๙๑	มาก	

ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

ร.ร.	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๙๕)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	ความพึงพอใจการช่วยเหลือและบรรเทาความสูญเสียจากการประสพภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	๓๕๙ (๔๔.๘๘)	๒๕๐ (๓๑.๒๕)	๑๔๕ (๑๘.๑๓)	๓๔ (๔.๒๕)	๗ (๐.๘๘)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๓ (๘๒.๖๓)	๐.๙๘	มาก
๒	ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล	๓๘๒ (๔๗.๗๕)	๒๑๒ (๒๖.๕๐)	๑๖๘ (๒๑.๐๐)	๒๙ (๓.๖๓)	๔ (๐.๕๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๖ (๘๓.๑๐)	๐.๙๘	มาก
๓	ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหา ยาเสพติดและลดอัตราการติดยาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป เช่น การเฝ้าระวังสมัครชายาเสพติดในชุมชน	๓๐๗ (๓๘.๓๘)	๒๓๙ (๒๙.๘๘)	๑๖๓ (๒๐.๓๘)	๗๗ (๙.๖๓)	๙ (๑.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๓ (๗๘.๕๘)	๑.๐๘	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบทางเท้าของเทศบาล	๓๓๓ (๔๑.๖๓)	๒๓๙ (๒๙.๘๘)	๑๖๔ (๒๐.๕๐)	๕๖ (๗.๐๐)	๓ (๐.๓๘)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๔ (๘๐.๗๐)	๑.๐๒	มาก
๕	ความพึงพอใจต่อการบรรเทา/ป้องกัน และช่วยเหลือภัยพิบัติทางธรรมชาติในเขตเทศบาล	๓๖๘ (๔๖.๐๐)	๒๒๗ (๒๘.๓๘)	๑๗๓ (๒๑.๖๓)	๒๑ (๒.๖๓)	๖ (๐.๗๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๔ (๘๒.๘๘)	๐.๙๖	มาก
๖	ความพึงพอใจการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย เช่น งานเทศกาล	๓๓๘ (๔๒.๒๕)	๒๕๐ (๓๑.๒๕)	๑๗๔ (๒๑.๗๕)	๓๑ (๓.๘๘)	๒ (๐.๒๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๐ (๘๑.๙๐)	๐.๙๕	มาก
<b>เฉลี่ยด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย</b>								๔.๐๘	๑.๐๐	มาก

ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๙๕)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ปลูกต้นไม้หรือการดูแลรักษาต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว และการดูแลรักษาพื้นที่สีเขียว (เดิม) ในเขตเทศบาล	๓๒๖ (๔๐.๗๕)	๒๔๒ (๓๐.๒๕)	๑๙๖ (๒๔.๕๐)	๒๘ (๓.๕๐)	๓ (๐.๓๘)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๖ (๘๑.๑๓)	๐.๙๖	มาก
๒	ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล	๓๔๑ (๔๒.๖๓)	๒๔๘ (๓๑.๐๐)	๑๖๓ (๒๐.๓๘)	๓๔ (๔.๒๕)	๙ (๑.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๘ (๘๑.๕๘)	๑.๐๐	มาก
๓	ความพึงพอใจในการเก็บขนขยะของเทศบาล	๓๖๓ (๔๕.๓๘)	๒๐๓ (๒๕.๓๘)	๑๙๔ (๒๔.๒๕)	๒๘ (๓.๕๐)	๗ (๐.๘๘)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๙ (๘๑.๘๐)	๑.๐๐	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการจัดจุดตั้งวางถังขยะในเขตเทศบาล	๓๕๑ (๔๓.๘๘)	๒๒๗ (๒๘.๓๘)	๑๗๐ (๒๑.๒๕)	๔๔ (๕.๕๐)	๓ (๐.๓๘)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๘ (๘๑.๖๐)	๑.๐๐	มาก
๕	ความพึงพอใจต่อการดูแลรักษาความสะอาดของเทศบาล เช่น การเก็บกวาดขยะบนถนน และการวางถังฯ ฯลฯ	๓๕๐ (๔๓.๗๕)	๒๑๖ (๒๗.๐๐)	๑๙๕ (๒๔.๓๘)	๒๕ (๓.๑๓)	๙ (๑.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๗ (๘๑.๔๕)	๑.๐๐	มาก
๖	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบำบัดน้ำเสียของเทศบาล	๓๐๗ (๓๘.๓๘)	๒๖๒ (๓๒.๗๕)	๑๗๓ (๒๑.๖๓)	๔๕ (๕.๖๓)	๘ (๑.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๐ (๘๐.๐๐)	๑.๐๑	มาก
๗	ความพึงพอใจต่อการให้บริการชุดลอกคูคลองสาธารณะ และดูดลอก/ล้างท่อระบายน้ำสาธารณะพื้นที่ชอยในเขตเทศบาล	๓๓๒ (๔๑.๕๐)	๒๑๙ (๒๗.๓๘)	๑๙๘ (๒๔.๗๕)	๓๙ (๔.๘๘)	๗ (๐.๘๘)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๒ (๘๐.๓๘)	๑.๐๒	มาก
<b>เฉลี่ยด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม</b>								๔.๐๖	๑.๐๐	มาก

ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๙๕)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ			
๑	ความพึงพอใจต่อการรักษา อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ที่ตั้งามของท้องถิ่น เช่น ผ้าขึ้นธาตุ	๓๔๙ (๔๓.๙๐)	๒๗๕ (๓๔.๕๙)	๑๕๔ (๑๙.๓๗)	๑๖ (๒.๐๑)	๑ (๐.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๐ (๘๔.๐๓)	๐.๘๓	มาก
๒	ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรม และศีลธรรมอันดีของครอบครัวและชุมชน เช่น กิจกรรมหิ้วปิ่นโตของพุทธภูมิ	๓๖๐ (๔๕.๒๘)	๒๔๐ (๓๐.๑๙)	๑๗๖ (๒๒.๑๔)	๑๘ (๒.๒๖)	๑ (๐.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๘ (๘๓.๖๕)	๐.๘๖	มาก
๓	ความพึงพอใจต่อการดูแล ปรับปรุง รักษาศาสนสถานและ ส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ศาลหลักเมือง เพลงบอก หนังตะลุง	๓๒๓ (๔๐.๖๓)	๒๕๑ (๓๑.๕๗)	๑๙๒ (๒๔.๑๕)	๒๔ (๓.๐๒)	๕ (๐.๖๓)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๙ (๘๑.๗๑)	๐.๙๐	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการรักษาประเพณีที่ดีงามของท้องถิ่น เช่น งานบุญสารทเดือนสิบ ผ้าขึ้นธาตุ	๓๕๓ (๔๔.๔๐)	๒๗๔ (๓๔.๔๗)	๑๕๙ (๒๐.๐๐)	๘ (๑.๐๑)	๑ (๐.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๔.๒๒ (๘๔.๔๐)	๐.๘๐	มาก
๕	ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม จัดกิจกรรมสนับสนุนต่อ การอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และประเพณี ของท้องถิ่น เช่น แหนางदान	๓๔๓ (๔๓.๑๔)	๒๖๙ (๓๓.๘๔)	๑๗๓ (๒๑.๗๖)	๙ (๑.๑๓)	๑ (๐.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๙ (๘๓.๗๕)	๐.๘๒	มาก
๖	ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวแก่ ประชาชนในเขตเทศบาล เช่น นั่งรถชมเมืองเล่าเรื่องลิกอร์ แผนที่แหล่งท่องเที่ยว ป้ายบอกแหล่งท่องเที่ยว	๓๔๙ (๔๓.๙๐)	๒๔๓ (๓๐.๕๗)	๑๗๔ (๒๑.๘๙)	๒๓ (๒.๘๙)	๖ (๐.๗๕)	๐ (๐.๐๐)	๔.๑๔ (๘๒.๗๙)	๐.๙๑	มาก
เฉลี่ยด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว							๔.๑๗	๐.๘๕	มาก	



ของเทศบาลน้อยที่สุด และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจในการรักษาประเพณีที่ดั้งเดิมของท้องถิ่น เช่น งานบุญสารทเดือนสิบ แห่ผ้า ขึ้นธาตุมากที่สุด และมีความพึงพอใจในการดูแล ปรับปรุง รักษาศาสนสถานและส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ศาลหลักเมือง เพลงบอก หนังตะลุงน้อยที่สุด

## ๕.๒ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีดังนี้

### ๕.๒.๑ ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งแวดล้อม

- การเพิ่มจุดทิ้งขยะและถังขยะ ขอให้หน่วยงานเทศบาลจัดหาถังขยะและเพิ่มจุดรวบรวมขยะมูลฝอยในแต่ละชุมชนให้เพียงพอ เพื่อให้ประชาชนสามารถนำขยะมาทิ้งได้อย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย เนื่องจากปัจจุบันจุดวางขยะมีจำนวนน้อยและมีขยะตกค้างในพื้นที่สาธารณะเป็นจำนวนมาก

- การปฏิบัติงานของผู้เก็บขยะ ขอให้ตรวจสอบพฤติกรรมการจัดเก็บขยะ เนื่องจากพบว่ามีการรื้อค้นและฉีกถุงขยะที่ประชาชนคัดแยกไว้แล้ว เพื่อคัดแยกเฉพาะสิ่งของที่ต้องการ และทิ้งเศษขยะส่วนที่เหลือทิ้งกระจัดกระจาย ส่งผลกระทบต่อความสะอาดของพื้นที่

### ๕.๒.๒ ด้านการจัดระเบียบทางเท้าและความปลอดภัยทางจราจร

การจัดระเบียบทางเท้าบริเวณหลังวัดชะเมา ขอให้ดำเนินการจัดระเบียบทางเท้าในบริเวณดังกล่าว เพื่อคืนพื้นที่สัญจรให้แก่คนเดินเท้า เนื่องจากปัจจุบันไม่สามารถใช้ทางเท้าได้ ทำให้ประชาชนต้องลงมาเดินบนผิวจราจร ซึ่งเสี่ยงต่อการเกิดอุบัติเหตุ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเช้าที่มีปริมาณรถหนาแน่น

### ๕.๒.๓ ด้านความสงบเรียบร้อยและปัญหาอาชญากรรมในชุมชน

การแก้ไขปัญหาอาชญากรรมและผู้ป่วยจิตเวช ขอให้เทศบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง บูรณาการกำลังลงพื้นที่ตรวจสอบและควบคุมปัญหาอาชญากรรมในชุมชนอย่างเร่งด่วน เนื่องจากมีกลุ่มผู้ใช้สารเสพติดเกิดอาการคลุ้มคลั่งและอาละวาดบ่อยครั้ง รวมถึงมีการจุดไฟเผาขยะภายในบริเวณบ้าน ซึ่งสร้างความเดือดร้อนรำคาญและเป็นความเสี่ยงที่จะเกิดอัคคีภัยต่อบ้านเรือนข้างเคียง

### ๕.๒.๔ ด้านการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต

การจัดกิจกรรมสำหรับเด็ก มีข้อเสนอแนะให้ทางหน่วยงานพิจารณาจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตสำหรับเด็กและเยาวชนในพื้นที่ให้มากขึ้น

**ภาคผนวก**



## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

#### คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นเครื่องมือศึกษา “ความพึงพอใจคุณภาพบริการสาธารณะ” ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ๕ ด้าน คือ ๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ๒. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ๔. ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ๕. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว

๒. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับผู้รับบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามฉบับนี้ส่งต่อเทศบาลนครนครศรีธรรมราชด้วยจักขอบคุณยิ่ง

๓. แบบสอบถามต่อไปนี้เป็นประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ส่วนตอนท้ายของแบบสอบถามตอนที่ ๒ แต่ละด้านเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละด้าน

๔. ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์และนำเสนอเป็นภาพรวมของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชเท่านั้น ดังนั้นการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จึงไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

๕. โปรดตอบคำถามทุกข้อ ตามความเป็นจริง เพราะคำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์เท่านั้นจะช่วยให้การศึกษาครั้งนี้เกิดประโยชน์เต็มที่

แบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ  
ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช  
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๘

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

๑. ท่านอาศัยอยู่ในชุมชน.....

๒. เพศ  ๑. ชาย  ๒. หญิง  ๓. LGBTQ+

๓. ช่วงอายุ

๑. ๑๕-๑๙ ปี  ๒. ๒๐-๒๙ ปี  ๓. ๓๐-๓๙ ปี

๔. ๔๐-๔๙ ปี  ๕. ๕๐-๕๙ ปี  ๖. ๖๐ ปี ขึ้นไป

๔. สถานภาพ  ๑. โสด  ๒. สมรส  ๓. หม้าย/หย่าร้าง

๕. อาชีพ

๑. เกษตรกรรม/การประมง  ๒. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ๓. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  
 ๔. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  ๕. นักเรียน/นักศึกษา  ๖. อื่นๆ (ระบุ).....

๖. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

๑. ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า  ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น  ๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.  
 ๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ๕. ปริญญาตรี  ๖. สูงกว่าปริญญาตรี

๗. รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

๑. น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท  ๒. ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท  
 ๓. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท  ๔. มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท

ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ

คำชี้แจง ขอให้ท่านโปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความนั้น โดยทำเครื่องหมาย ✓ 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%)

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระดับความพึงพอใจ ต่อคุณภาพบริการสาธารณะ					สำหรับ นักวิจัย
	๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด	
๑. คุณภาพและการดูแลรักษาถนนในความรับผิดชอบของเทศบาล เช่น ผิวถนนจราจร ถนนไหล่ทางไม่ชำรุด สภาพข้างทางไม่รก เป็นต้น						
๒. ถนนและทางเท้า มีเพียงพอ เพื่อให้ความสะดวก และปลอดภัย						
๓. หลอดไฟฟ้าและความสว่างในเขตพื้นที่เทศบาล เช่น ทางแยก, วงเวียน, สวนสาธารณะ, ลานกีฬาชุมชน, สะพานและสะพานลอย มีความสว่างเพียงพอตลอดจนใช้งานได้ดี						
๔. แม่น้ำ คลอง ห้วย สระ บ่อ บึง ในความรับผิดชอบของเทศบาล ได้รับการขุดลอก/ปรับปรุงให้น้ำไหลผ่านได้สะดวก ไม่ตื้นเขิน						
๕. น้ำประปา ใช้สำหรับอุปโภค มีความสะอาดและเพียงพอ						
๖. เครื่องหมายจราจร เส้นจราจรบนพื้นถนนทุกชนิด ลูกศร มีสภาพพร้อมใช้งาน มองเห็นชัดเจน						
๗. การจัดทำมีตลาดสด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ตลาดสดคูขวาง						

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

๒. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ นักวิจัย
	ต่อคุณภาพบริการสาธารณะ					
	๕ มาก ที่สุด	๔ มาก	๓ ปาน กลาง	๒ น้อย	๑ น้อย ที่สุด	
๑. การส่งเสริมและการพัฒนาสุขภาพของประชาชนโดยให้คำแนะนำด้านสุขภาพ เช่น การจัดกิจกรรมตรวจและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่สตรี หญิงมีครรภ์ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยโรคเอดส์ ฯลฯ						
๒. สนับสนุนการศึกษาให้เด็ก เยาวชน และผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาล เช่น การจัดโครงการส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพการศึกษา การสร้างโอกาสทางการศึกษา รวมทั้งจัดการเรียนการสอนเพียงพอกับจำนวนนักเรียนและคุณภาพของครูผู้สอน						
๓. การส่งเสริม พัฒนาอาชีพและการมีงานทำ หรือการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีรายได้						
๔. การสนับสนุนกิจกรรมกีฬา และการออกกำลังกายของเยาวชนและประชาชน เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนกีฬา จัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย หรือมีกิจกรรมแข่งขันกีฬา						
๕. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การจัดกิจกรรม หรือช่องทางเพื่อรับฟังปัญหา แนวทางการพัฒนาหรือแก้ปัญหาต่าง ๆ เช่น ด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อมชุมชน และปัญหาเสพติด เป็นต้น						
๖. ความพึงพอใจต่อการช่วยเหลือด้านการดูแลสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน เช่น อสม.						
๗. ความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาลเทศบาล						
๘. ความพึงพอใจต่อการบริการโครงการ ๒๐,๐๐๐ เต็มยง เช่น การเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง						
๙. ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณสุข และสุขอนามัย เช่น การป้องกันและควบคุมโรคจากสัตว์และแมลงพาหะนำโรค โรคพิษสุนัขบ้า การฉีดพ่นสารเคมีกำจัดยุง การฉีดพ่นยาฆ่าเชื้อ และการตรวจสอบสารปนเปื้อนในอาหาร ฯลฯ						

ข้อคิดเห็น/เสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

.....

.....

.....

.....

.....





