



ประกาศเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

เรื่อง ประชาสัมพันธ์รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙

ตามที่ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ดำเนินการสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูล การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙ จึงได้ขอ ความร่วมมือทางคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เป็นหน่วยงานงานวิเคราะห์ และประเมินผลความพึงพอใจฯ ดังกล่าว นั้น

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพใน การให้บริการสาธารณะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙ ซึ่งปรากฏภาพรวมในแต่ละด้านดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	คะแนนที่ได้รับร้อยละ ๗๔.๐๓
๒. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	คะแนนที่ได้รับร้อยละ ๗๗.๙๐
๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	คะแนนที่ได้รับร้อยละ ๗๖.๔๐
๔. ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากร ธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	คะแนนที่ได้รับร้อยละ ๗๘.๔๔
๕. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว	คะแนนที่ได้รับร้อยละ ๗๘.๙๑
สรุปผลรวมการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ ประจำปี ๒๕๕๙ ทั้งหมด ๕ ด้าน คะแนนที่ได้รับร้อยละ ๗๗.๐๙	

จึงขอประกาศมาเพื่อทราบโดยทั่วกัน

ประกาศ ณ วันที่ ๗ เมษายน พ.ศ.๒๕๖๐

(นายพงศ์สินธุ์ เสนพงศ์)
รองนายกเทศมนตรี ปฏิบัติราชการแทน
นายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราช



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ กองวิชาการและแผนงาน งานวิเคราะห์นโยบายและแผน

ที่ นศ ๕๒๐๐๒/ว ๒๔๘

วันที่ ๓ เมษายน ๒๕๖๐

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ประชาสัมพันธ์ประชาสัมพันธ์รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙

เรียน ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน

ตามที่เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ดำเนินการสำรวจ และเก็บรวบรวมข้อมูลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙ จึงได้ขอความร่วมมือทางคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เป็นหน่วยงานงานวิเคราะห์และประเมินผลความพึงพอใจฯ ดังกล่าว นั้น

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช จึงขอสรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ ประจำปี พ.ศ.๒๕๕๙ ซึ่งปรากฏภาพรวมในแต่ละด้านดังนี้

๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	คะแนนที่ได้ร้อยละ ๗๔.๐๓
๒. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	คะแนนที่ได้ร้อยละ ๗๗.๙๐
๓. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย	คะแนนที่ได้ร้อยละ ๗๖.๔๐
๔. ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	คะแนนที่ได้ร้อยละ ๗๘.๔๔
๕. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว	คะแนนที่ได้ร้อยละ ๗๘.๙๑

สรุปผลรวมการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ ประจำปี ๒๕๕๙ ทั้งหมด ๕ ด้าน คะแนนที่ได้ร้อยละ ๗๗.๐๙

ดังนั้น จึงเห็นควรแจ้งประชาสัมพันธ์ผลการตรวจรับรองฯ ดังกล่าว ผ่านช่องทางสื่อสารต่างๆ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ต่อไป

จึงเรียนเพื่อโปรดทราบ

นายก อบจ.นครศรีธรรมราช

๑๕๒

3 INC 60

(นายคณัย เหมนุกูล)
นักวิเคราะห์นโยบายและแผนชำนาญการ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสาธารณะครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้การแปลความหมายให้เป็นที่เข้าใจตรงกัน จึงกำหนดสัญลักษณ์ ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	ขนาดกลุ่มตัวอย่าง
\bar{x}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสาธารณะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในแต่ละด้าน และโดยรวม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาสูงสุด และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน บ่งปรากฏผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้รับบริการ จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	530	100.00
ชาย	188	35.47
หญิง	342	64.53
อายุ	530	100.00
15 – 19 ปี	52	9.81
20 – 29 ปี	93	17.55
30 – 39 ปี	89	16.79
40 – 49 ปี	91	17.17
50 – 59 ปี	140	26.42
60 ปีขึ้นไป	65	12.26
สถานภาพ	530	100.00
โสด	193	36.42
สมรส	266	50.19
หม้าย/หย่าร้าง	71	13.40
อาชีพ	530	100.00
เกษตรกรรวม/การประมง	32	6.04
รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	65	12.26
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	101	19.06
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	200	37.74
นักเรียน/นักศึกษา	81	15.28
อื่นๆ	51	9.62

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ตัวแปรที่ศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด	530	100.00
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	74	13.96
มัธยมศึกษาตอนต้น	131	24.72
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	141	26.60
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	57	10.75
ปริญญาตรี	114	21.51
สูงกว่าปริญญาตรี	13	2.45
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน (บาท/เดือน)	530	100.00
น้อยกว่า 5,000 บาท	141	26.60
5,000 – 10,000 บาท	191	36.04
10,001 – 20,000 บาท	137	25.85
มากกว่า 20,000 บาท	61	11.51

จากตารางที่ 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จากการเก็บแบบสอบถามในการประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ จำนวน 530 คน

จำแนกตามเพศพบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.53 เพศชายร้อยละ 35.47 จำแนกตามอายุพบว่า สัดส่วนสูงสุดเป็นผู้รับบริการที่มีอายุ 50 – 59 ปี ร้อยละ 26.42 รองลงมาเป็นผู้รับ บริการที่มีอายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 17.55 จำแนกตามสถานภาพพบว่า สัดส่วนสูงสุดเป็นผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 50.19 จำแนกตามอาชีพพบว่า ผู้รับบริการมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 37.74 รองลงมาคือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 19.06 จำแนกตามระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด พบว่าสัดส่วนสูงสุดเป็นผู้รับบริการที่สำเร็จการศึกษาสูงสุด ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช ร้อยละ 26.06 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนต้น ร้อยละ 24.72 จำแนกตามรายได้พบว่า สัดส่วนสูงสุดเป็นผู้รับบริการที่มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท ร้อยละ 36.04 รองลงมาเป็นผู้ที่มีรายได้น้อยกว่า 50,000 บาท ร้อยละ 26.60

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ตารางที่ 3 ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการสาธารณะ ในแต่ละด้านและโดยรวม

ประเด็นการบริการสาธารณะ	\bar{X}	S.D.	ร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.70	0.52	74.03	มาก
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.90	0.48	77.90	มาก
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.82	0.70	76.40	มาก
4. ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	3.92	0.66	78.44	มาก
5. ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว	3.95	0.56	78.91	มาก
รวม	3.85	0.45	77.09	มาก

ตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพในการให้บริการสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.85$) และ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการสาธารณะด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว สูงที่สุด ($\bar{x} = 3.95$) รองลงมาคือ, ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ($\bar{x} = 3.92$) และด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{x} = 3.90$) ตามลำดับ