



**รายงานความพึงพอใจ
ในการบริการสาธารณะ
ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕**

**กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช**

คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้ตระหนักถึงหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
ส่วนที่ ๑ บทนำ	
๑. ความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุข	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุข	๒
๓. ขอบเขตของการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุข	๒
๔. ประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุข	๒
๕. ผลที่คาดว่าจะได้รับ	๓
ส่วนที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลพื้นฐาน	
๑. แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	๔
๒. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช	๙
ส่วนที่ ๓ วิธีดำเนินการวิจัย	
๑. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	๑๑
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	๑๒
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล	๑๓
ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุข	๑๔
ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ	
สรุปข้อเสนอแนะ	๒๔
ภาคผนวก	

ส่วนที่ ๑ บทนำ

ความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ

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) เกิดขึ้นโดยรัฐบาลมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจการบริหารตามภารกิจต่างๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อความเจริญของท้องถิ่นและประเทศชาติ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม มุ่งเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารงานท้องถิ่นของตนเอง ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนการพัฒนาร่วมกับการดูแลตรวจสอบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและเป็นการฝึกให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองในระดับชาติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่สุุดกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระระดับหนึ่งในการที่ดำเนินการกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้เพื่อให้ท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเข้ามาควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของประเทศ

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

วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ

การประเมินความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช มีขอบเขตการประเมินดังนี้

๑. ขอบเขตของเนื้อหา สำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการโดยครอบคลุมในประเด็น ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยประเมินระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านในภาพรวมของผู้ใช้บริการทั้งหมด และแยกตามประเภทของงานบริการ

๒. ขอบเขตของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนที่ใช้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช และกลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างจากประชากรดังกล่าว

๓. ขอบเขตของระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้เริ่มจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน สร้างแบบสอบถาม ดำเนินการสำรวจข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำรายงานการประเมิน ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๕ – ธันวาคม ๒๕๖๕

ประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มาใช้บริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ตนต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

งานบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

๑. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

๓. ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหา กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ส่วนที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลพื้นฐาน

๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

๒.๑.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจมีแนวคิดทฤษฎีต่างๆ สรุปได้ดังนี้ (มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, ม.ป.ป.)

๑) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

๑.๑) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑.๑.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการ ที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๑.๑.๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ) ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการบริการ ความเต็มที่ที่จะทำให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๑.๑.๓) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

๑.๒) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑.๒.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

๑.๒.๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กรเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจใน

งานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการที่ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการในครั้งต่อไป

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

๒) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้

๒.๑) ผลិតภัณฑ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ

๒.๒) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการ

๒.๓) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

๒.๔) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้รับฟังข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

๒.๕) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคล ที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมการบริการ และสนองบริการที่ผู้รับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

๒.๖) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการ ที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายใน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการ

๒.๗) กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงาน เช่น การบริการมีความคล่องตัวและสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ

๓) องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับและสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการจะประกอบด้วยองค์ประกอบ ๒ ประการ คือ

(๑) **องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ** ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะของบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(๒) **องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ** ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยเมตริจิตของการบริการที่แท้จริง

๔) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

๔.๑) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๔.๒) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน

๔.๓) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

๔.๔) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

๔.๕) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อการกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะช่วยให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรพร้อมทั้งสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

๒.๑.๒ หลักธรรมาภิบาล

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐ และบรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันเป็นสังคมของมวลมนุษย์เป็นพันๆปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์ และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธี และพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน (สืบค้นจาก www.sciubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล เมื่อวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐)

องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ประการดังนี้

๑) **หลักนิติธรรม** คือ การตรากฎหมาย กฎ ระเบียบข้อบังคับ และกติกาต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

๒) **หลักคุณธรรม** คือ การยึดถือและเชื่อมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยการรณรงค์เพื่อสร้างค่านิยมที่ดีงามให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือสมาชิกของสังคมถือปฏิบัติ ได้แก่ ความซื่อสัตย์สุจริตความเสียสละ ความอดทนขยันหมั่นเพียร ความมีระเบียบวินัย เป็นต้น

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

๔) **หลักความมีส่วนร่วม** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และร่วมเสนอความเห็นในการตัดสินใจสำคัญๆ ของสังคม โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนมีช่องทางในการเข้ามามีส่วนร่วม ได้แก่ การแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์การแสดงประชามติ หรืออื่นๆ และขจัดการผูกขาดทั้งโดยภาครัฐหรือโดยภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะช่วยให้เกิดความสามัคคีและความร่วมมือกันระหว่างภาครัฐและภาคธุรกิจเอกชน

๕) **หลักความรับผิดชอบ** ผู้บริหาร ตลอดจนคณะข้าราชการ ทั้งฝ่ายการเมืองและข้าราชการประจำ ต้องตั้งใจปฏิบัติภารกิจตามหน้าที่อย่างดียิ่ง โดยมุ่งให้บริการแก่ผู้มารับบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกต่างๆ มีความรับผิดชอบต่อความบกพร่องในหน้าที่การงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไขได้ทันเวลาที่

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. สร้างข้อความให้ครอบคลุมคุณลักษณะที่สำคัญๆของสิ่งที่จะศึกษาให้ครบถ้วนทุกแง่มุมต้องมีทั้งข้อความที่เป็นทั้งทางบวกและทางลบ
๔. ตรวจสอบข้อความที่สร้างขึ้น โดยตนเองและผู้ที่มีความรู้ (ผู้เชี่ยวชาญ) ความครบถ้วนของคุณลักษณะที่ศึกษาและความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในการพิจารณาข้อความนั้นให้ผู้เชี่ยวชาญระบุว่าข้อความนั้นมีลักษณะเป็นข้อความทางบวก ข้อความทางลบ หรือมีลักษณะกลางๆ
๕. ทำการทดลองใช้ ก่อนนำไปใช้จริงเพื่อหาความเที่ยงตรง ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของมาตราวัดทัศนคติ
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 รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล, ป้องกันและระงับโรคติดต่อ,ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง,ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม,ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ,บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

๑.๒ ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

๑.๓ ให้มีโรงฆ่าสัตว์

๑.๔ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้

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

๑. ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง
๒. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล
๔. การวิเคราะห์ข้อมูล
๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชน ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๓๒๓ คน (เป้าหมายการสุ่มตัวอย่าง)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ คือ ผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน ๓๒๓ คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างจากการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แบบออนไลน์ โดยใช้ตัวแทนจากส่วนราชการในสังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ส่วนราชการละ ๑๕ ราย และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลร่วมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบบออนไลน์ ผ่านช่องทางต่างๆของหน่วยงาน

ลำดับที่	รายชื่อกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง(ราย)
๑	สำนักปลัดเทศบาล	๑๕
๒	กองสวัสดิการสังคม	๑๕
๓	กองการแพทย์	๑๕
๔	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	๑๕
๕	สำนักคลัง	๑๕
๖	สำนักการศึกษา	๑๕
๗	สำนักช่าง	๑๕
๘	สำนักการประปา	๑๕
๙	กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ	๑๕
๑๐	กองการเจ้าหน้าที่	๑๐
๑๑	หน่วยตรวจสอบภายใน	๒
๑๒	ชุมชนในเขตเทศบาล	๑๗๖

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ในครั้งนี้คือ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณสุขของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการรวบรวมคำถามจากการศึกษาข้อมูลหรือลักษณะงานการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช สร้างเป็นแบบประเมินความพึงพอใจโดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่ สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) ประเภทของผู้รับบริการ ซึ่งหัวข้อประเภทของผู้รับบริการ ตามรายละเอียดดังนี้

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 ชุดลอกท่อ ฯลฯ
๑๐. การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาล
๑๑. ด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ
๑๒. การให้บริการโครงการ ๒๐,๐๐๐ เตียง เช่น การให้บริการผู้ป่วยติดเตียง
๑๓. การแจ้งเหตุ/ เรื่องราวร้องทุกข์ เช่น การตัดแต่งต้นไม้/กิ่งไม้ ดูล้างสิ่งปฏิกูลท่อระบายน้ำ
๑๔. ระบบไฟฟ้าสาธารณะ เช่น ไฟสัญญาณจราจร ไฟส่องสว่างสาธารณะ
๑๕. การขอรับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย
๑๖. ด้านส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น ลานกีฬา/อุปกรณ์การออกกำลังกาย
๑๗. การบริการของส่วนควบคุมการก่อสร้างอาคาร
๑๘. ด้านการศึกษา (หลักสูตรพัฒนาผู้เรียนสู่ความเป็นเลิศสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนคร- นครศรีธรรมราช)

ตอนที่ ๒ ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ แบ่งออกเป็น ๔ ด้าน ประกอบด้วย

๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
๒. ด้านช่องทางการให้บริการ
๓. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ
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 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านต่างๆ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เป็นผู้ศึกษาวิจัย ได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

๑. ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. ผู้ศึกษาวิจัยได้จัดส่งเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูล โดยสามารถรวบรวมเก็บข้อมูลแบบประเมินจากผู้ใช้บริการต่างๆ

๓. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ข้อมูล เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน

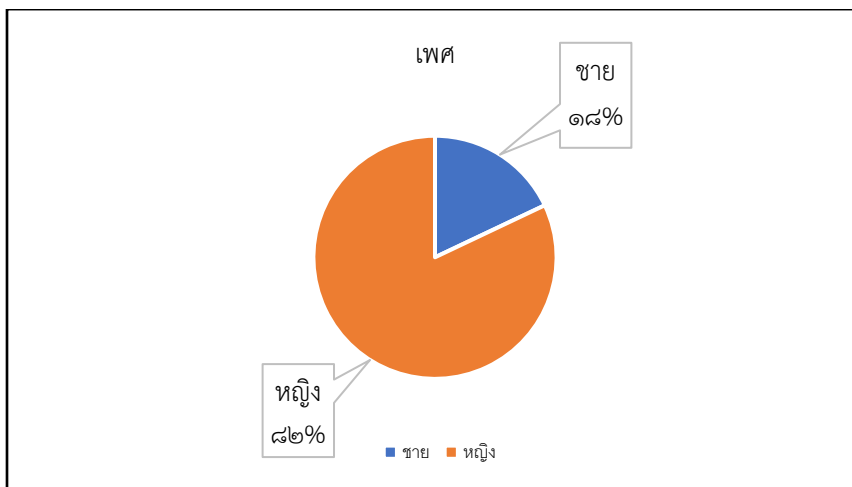
จำนวน ๓๒๓ คน มาวิเคราะห์

ที่	รายการตัวแปร	จำนวน (N= ๓๒๓ คน)	ร้อยละ (๑๐๐)
เพศ			
๑	ชาย	๕๘	๑๘
๒	หญิง	๒๖๕	๘๒
อายุ			
๑	๑๕ - ๒๙ ปี	๗๕	๒๓
๒	๓๐ - ๓๙ ปี	๑๒๐	๓๗
๓	๔๐ - ๔๙ ปี	๘๔	๒๖
๔	๕๐ - ๕๙ ปี	๓๓	๑๐
๕	๖๐ ปี ขึ้นไป	๑๑	๓
สถานภาพ			
๑	โสด	๑๑๗	๓๖
๒	สมรส	๑๘๒	๕๗
๓	หม้าย/หย่าร้าง	๒๔	๗
อาชีพ			
๑	เกษตรกร/การประมง	๘	๒
๒	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖๒	๑๙
๓	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๒๓	๓๘
๔	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๐๖	๓๓
๕	นักเรียน/นักศึกษา	๑๗	๖
๖	อื่นๆ	๗	๒
การศึกษา			
๑	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	๒๖	๘
๒	มัธยมศึกษา	๑๕๖	๔๘
๓	ปริญญาตรี	๑๑๘	๓๗
๔	สูงกว่าปริญญาตรี	๒๓	๗

รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)			
๑	น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๑๖๘	๕๒
๒	๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๘๔	๒๖
๓	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๗๑	๒๒
๔	ไม่ตอบ	๐	๐
รวม		๓๒๓	๑๐๐

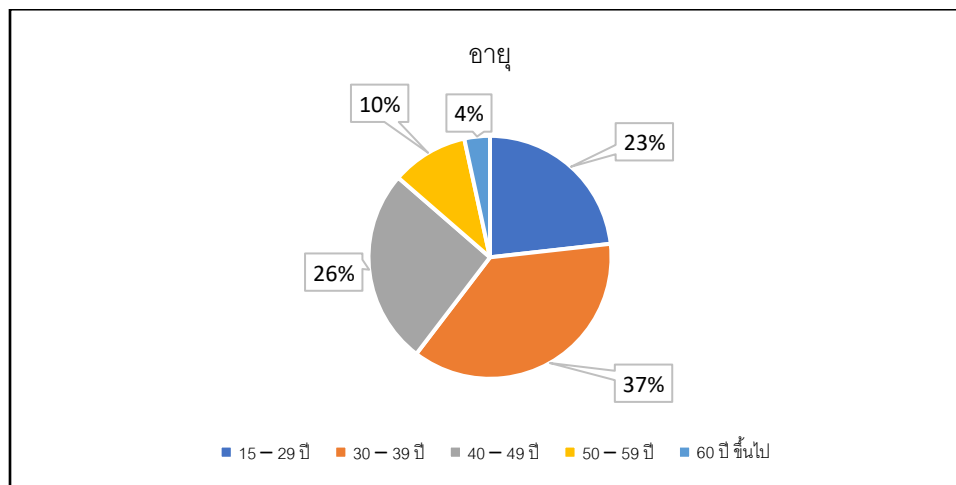
เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศชายจำนวน ๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘ ส่วนเพศหญิง มีจำนวน ๒๖๕ คน คิดเป็น ร้อยละ ๘๒ สรุปได้ตามภาพดังนี้



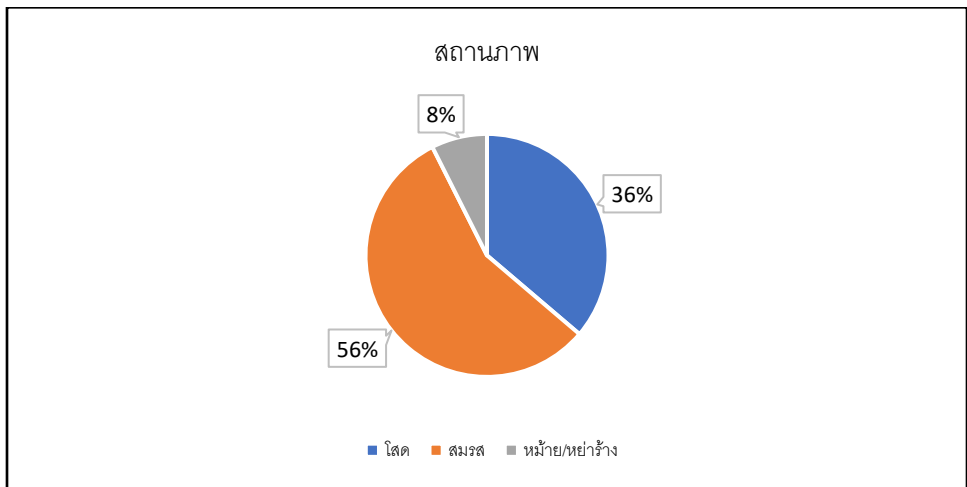
อายุ

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ ๓๐ - ๓๙ ปี จำนวน ๑๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ รองลงมาคือ กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วง ๔๐ - ๔๙ ปี จำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ สรุปได้ตามภาพดังนี้



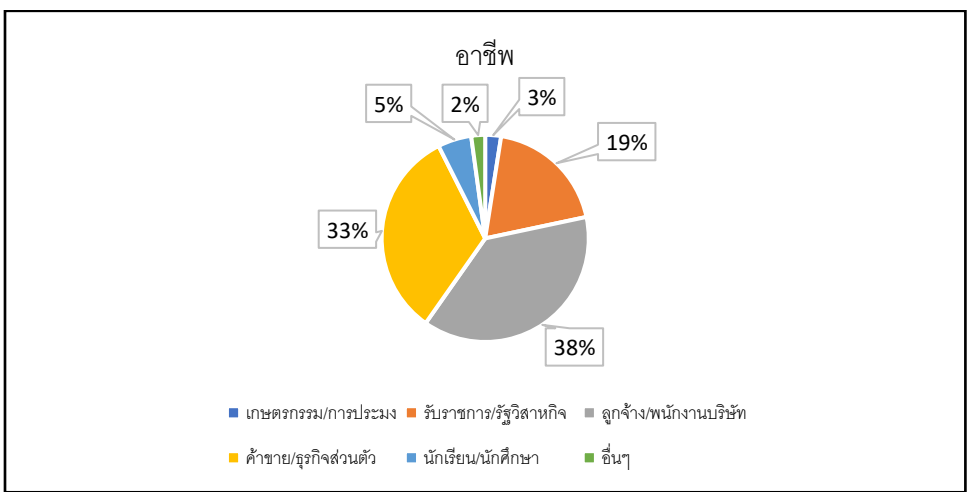
สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานสมรส จำนวน ๑๘๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๖ รองลงมาคือสถานโสด มีจำนวน ๑๑๗ คนคิดเป็น ร้อยละ ๓๖ ส่วนสถานภาพที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือหม้าย/หย่าร้าง มีจำนวน ๒๔ คน คิดเป็น ร้อยละ ๗ สรุปได้ตามภาพดังนี้



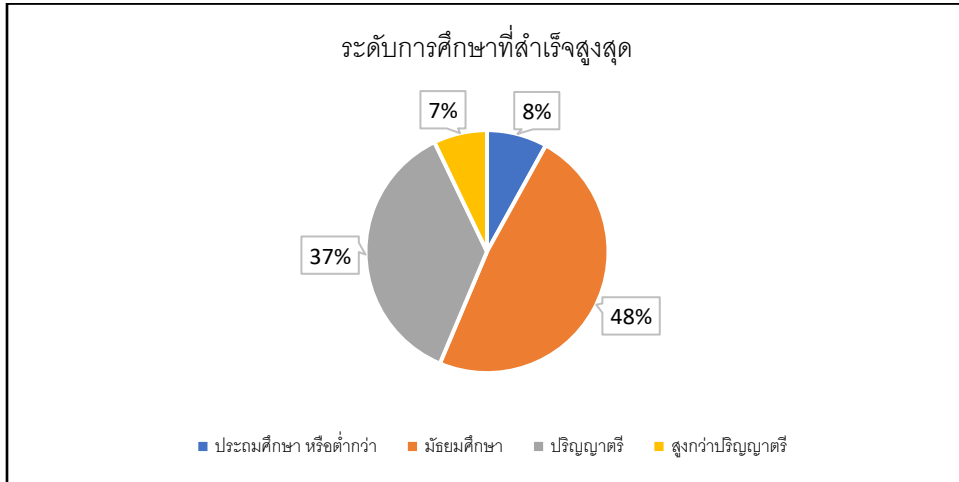
อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท จำนวน ๑๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘ รองลงมาคือ ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน ๑๐๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓ ส่วนอาชีพที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือ อื่นๆ มีจำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒ สรุปได้ตามภาพดังนี้



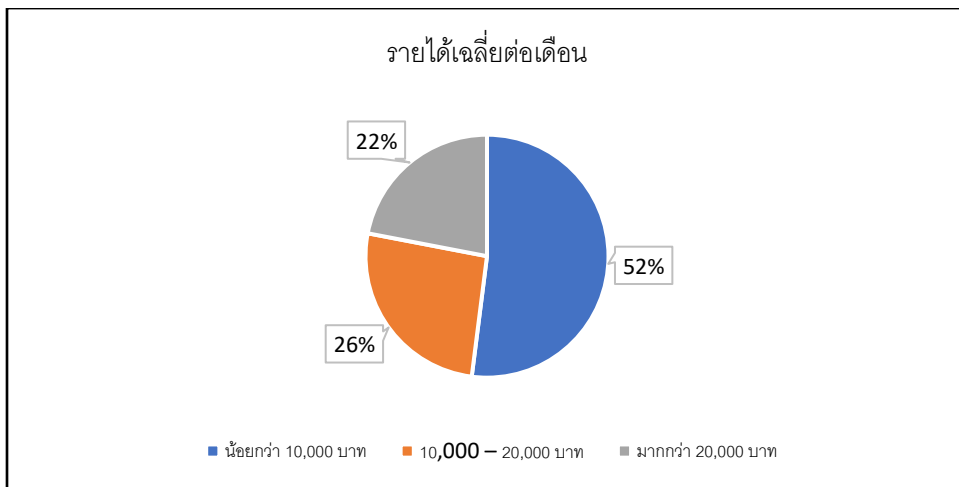
ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๑๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๘ รองลงมาคือ ปริญญาตรี มีจำนวน ๑๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗ ส่วนวุฒิการศึกษาที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน ๒๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗ สรุปได้ตามภาพดังนี้



รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยน้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๑๖๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒ รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ย ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๘๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖ ส่วนรายได้เฉลี่ยที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือรายได้เฉลี่ย มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒ สรุปได้ตามภาพดังนี้



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยเทศบาลได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น ๓๒๓ คน วิเคราะห์หาค่าความถี่ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) พร้อมทั้งเสนอผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม ดังนี้

ที่	รายละเอียดของการบริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	ร้อยละ ของ \bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	๓.๗๙	๗๕.๗๘	๐.๗๘	มาก
๒	ด้านช่องทางการให้บริการ	๓.๗๙	๗๕.๗๙	๐.๗๙	มาก
๓	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	๓.๗๗	๗๕.๓๙	๐.๘๑	มาก
๔	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	๓.๙๑	๗๘.๑๑	๐.๗๓	มาก
	โดยภาพรวม	๓.๘๒	๗๖.๒๗	๐.๗๘	มาก

แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ การให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายข้อ ดังนี้

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๓๒๓)						ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	<u>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</u> ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๕๘ (๑๗.๙๖)	๑๔๙ (๔๖.๑๓)	๑๐๒ (๓๑.๕๘)	๑๓ (๔.๐๒)	๑ (๐.๓๑)	-	๓.๗๗ (๗๕.๔๘)	๐.๘๐	มาก
๒	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	๕๑ (๑๕.๗๙)	๑๖๘ (๕๒.๐๑)	๙๒ (๒๘.๔๘)	๑๐ (๓.๑๐)	๒ (๐.๖๒)	-	๓.๗๙ (๗๕.๘๕)	๐.๗๖	มาก
๓	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	๔๘ (๑๔.๘๖)	๑๖๔ (๕๐.๗๗)	๙๘ (๓๐.๓๔)	๑๒ (๓.๗๒)	๑ (๐.๓๑)	-	๓.๗๖ (๗๕.๒๓)	๐.๗๖	มาก
๔	การให้บริการตามลำดับก่อนหลังของผู้ที่มาใช้บริการ	๕๘ (๑๗.๙๖)	๑๖๒ (๕๐.๑๕)	๙๔ (๒๙.๑๐)	๘ (๒.๔๘)	๑ (๐.๓๑)	-	๓.๘๓ (๗๖.๕๙)	๐.๗๕	มาก
๕	ความรวดเร็วของการให้บริการมีความเหมาะสม	๕๙ (๑๘.๒๗)	๑๔๘ (๔๕.๘๒)	๑๐๔ (๓๒.๒๐)	๑๐ (๓.๑๐)	๒ (๐.๖๒)	-	๓.๗๘ (๗๕.๖๐)	๐.๘๐	มาก
๖	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	๖๐ (๑๘.๕๘)	๑๕๐ (๔๖.๔๔)	๑๐๓ (๓๑.๘๙)	๗ (๒.๑๗)	๓ (๐.๙๓)	-	๓.๘๐ (๗๕.๙๑)	๐.๘๐	มาก
เฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ								๓.๗๙	๐.๗๘	มาก

ด้านช่องทางการให้บริการ

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๓๒๓)						ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายและเพียงพอ	๕๖ (๑๗.๓๔)	๑๕๐ (๔๖.๔๔)	๑๐๕ (๓๒.๕๑)	๑๐ (๓.๑๐)	๒ (๐.๖๒)	-	๓.๗๗ (๗๕.๓๖)	๐.๗๙	มาก
๒	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	๕๘ (๑๗.๙๖)	๑๕๙ (๔๙.๒๓)	๙๒ (๒๘.๔๘)	๑๒ (๓.๗๒)	๒ (๐.๖๒)	-	๓.๘๐ (๗๖.๐๔)	๐.๗๙	มาก
๓	ช่องทางการให้บริการตรงตามความเป้าหมายของผู้ใช้บริการ	๕๗ (๑๗.๖๕)	๑๕๗ (๔๘.๖๑)	๙๘ (๓๐.๓๔)	๙ (๒.๗๙)	๒ (๐.๖๒)	-	๓.๘๐ (๗๕.๙๘)	๐.๗๘	มาก
เฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ								๓.๗๙	๐.๗๙	มาก

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๓๒๓)						ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๕๔ (๑๖.๗๒)	มาก	๑๐๒ (๓๑.๕๘)	๑๐ (๓.๑๐)	๓ (๐.๙๓)	-	๓.๗๖ (๗๕.๒๓)	๐.๘๐	มาก
๒	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจในการให้บริการ	๕๕ (๑๗.๐๓)	มาก	๙๔ (๒๙.๑๐)	๒๐ (๖.๑๙)	๕ (๑.๕๕)	-	๓.๗๑ (๗๔.๑๘)	๐.๘๗	มาก
๓	ความเหมาะสมของบุคลิกลักษณะท่าทาง และการแต่งกาย	๔๗ (๑๔.๕๕)	มาก	๘๘ (๒๗.๒๔)	๑๑ (๓.๔๑)	๓ (๐.๙๓)	-	๓.๗๘ (๗๕.๕๔)	๐.๗๗	มาก
๔	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๙ (๑๘.๒๗)	มาก	๑๐๔ (๓๒.๒๐)	๑๐ (๓.๑๐)	๒ (๐.๖๒)	-	๓.๗๘ (๗๕.๖๐)	๐.๘๐	มาก
๕	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน	๖๐ (๑๘.๕๘)	มาก	๘๘ (๒๗.๒๔)	๘ (๒.๔๘)	๒ (๐.๖๒)	-	๓.๘๕ (๗๖.๙๐)	๐.๗๗	มาก
๖	ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๕๕ (๑๗.๐๓)	มาก	๙๒ (๒๘.๔๘)	๑๗ (๕.๒๖)	๔ (๑.๒๔)	-	๓.๗๔ (๗๔.๘๖)	๐.๘๔	มาก
เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								๓.๗๗	๐.๘๑	มาก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๓๒๓)						ค่าเฉลี่ย \bar{x}	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ	๖๖ (๒๐.๔๓)	๑๗๙ (๕๕.๔๒)	๗๓ (๒๒.๖๐)	๔ (๑.๒๔)	๑ (๐.๓๑)	-	๓.๙๔ (๗๘.๘๙)	๐.๗๑	มาก
๒	ป้ายข้อความ/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	๖๖ (๒๐.๔๓)	๑๗๐ (๕๒.๖๓)	๘๐ (๒๔.๗๗)	๕ (๑.๕๕)	๒ (๐.๖๒)	-	๓.๙๑ (๗๘.๑๔)	๐.๗๕	มาก
๓	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น เก้าอี้พักคอย น้ำดื่ม	๖๔ (๑๙.๘๑)	๑๖๒ (๕๐.๑๕)	๘๘ (๒๗.๒๔)	๕ (๑.๕๕)	๔ (๑.๒๔)	-	๓.๘๖ (๗๗.๑๕)	๐.๗๙	มาก
๔	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกในการให้บริการ	๕๕ (๑๗.๐๓)	๑๘๐ (๕๕.๗๓)	๘๔ (๒๖.๐๑)	๒ (๐.๖๒)	๒ (๐.๖๒)	-	๓.๘๘ (๗๗.๕๙)	๐.๗๐	มาก
๕	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	๖๓ (๑๙.๕๐)	๑๗๕ (๕๔.๑๘)	๘๒ (๒๕.๓๙)	๒ (๐.๖๒)	๑ (๐.๓๑)	-	๓.๙๒ (๗๘.๓๙)	๐.๗๐	มาก
๖	ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการโดยรวม	๖๓ (๑๙.๕๐)	๑๘๐ (๕๕.๗๓)	๗๖ (๒๓.๕๓)	๑ (๐.๓๑)	๓ (๐.๙๓)	-	๓.๙๓ (๗๘.๕๑)	๐.๗๒	มาก
เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								๓.๙๑	๐.๗๓	มาก
เฉลี่ยทุกด้าน								๓.๘๒	๐.๗๘	มาก

ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตามรายละเอียดดังนี้

- ขอเพิ่มถังขยะในซอยเศรษฐกิจ ๙๙
- รพ. เทศบาล บริการไม่ดี
- ควรปรับปรุงน้ำประปาให้น้ำใส