



รายงานความพึงพอใจคุณภาพในการบริการสาธารณะ  
ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

# คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่างๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้ตระหนักถึงหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ซึ่งผลการประเมินดังกล่าวจะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุประสิทธิผลในเชิงพัฒนาแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

## ส่วนที่ ๑ บทนำ

๑. ความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุข	๑
๒. วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุข	๒
๓. ขอบเขตของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุข	๒
๔. ประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุข	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	๑๒

## ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุข	๑๓
--	----

## ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

สรุปข้อเสนอแนะ	๒๙
----------------	----

ภาคผนวก

# ส่วนที่ ๑ บทนำ

## ความสำคัญของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยรัฐมอบอำนาจ ให้นำหน่วยงานส่วนท้องถิ่นสามารถบริหารจัดการท้องถิ่นด้วยตนเองภายใต้โครงสร้างการบริหารที่กฎหมายกำหนด ซึ่งในปัจจุบันการบริหารราชการแผ่นดินตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ.๒๕๓๔ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้บัญญัติให้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินเป็น ๓ ส่วน คือ ๑) ระเบียบบริหารราชการส่วนกลาง ประกอบด้วย สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง และกรม ๒) ระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ประกอบด้วย จังหวัดและอำเภอ และ 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 มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารงานท้องถิ่นของตนเอง ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนการพัฒนา ร่วมกับการดูแลตรวจสอบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและเป็นการฝึกให้ประชาชนได้รู้จักจัดการปกครองระดับชาติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีที่สุกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในการระดับหนึ่ง ในการดำเนินการกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้เพื่อให้ท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเข้ามาควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอีกหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของประเทศเอาไว้

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

## วัตถุประสงค์ของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
๒. เพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

## ขอบเขตการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ

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 ตั้งแต่ กันยายน ๒๕๖๔ – ตุลาคม ๒๕๖๔

## ประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มาใช้บริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ตนต้องการ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔)

**องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น** หมายถึง เทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่ในการทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในครั้งนี้

**งานบริการสาธารณะ** หมายถึง บริการที่จัดทำขึ้นโดยภาครัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือจัดทำโดยเอกชนแต่อยู่ในความควบคุมของรัฐเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชน เพื่อประโยชน์ต่อประชาชน และเพื่อสาธารณะประโยชน์

### **ผลที่คาดว่าจะได้รับ**

๑. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช

๒. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

๓. ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหา กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนารูปแบบการ ดำเนินงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## ส่วนที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลพื้นฐาน

### ๒.๑ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

#### ๒.๑.๑ แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

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

#### ๑) ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

##### ๑.๑) ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้

๑.๑.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพราะข้อมูลดังกล่าวจะบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึก และความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อคุณสมบัติของการบริการ ที่ผู้รับบริการต้องการ และวิธีการตอบสนองความต้องการแต่ละอย่างในลักษณะที่ผู้รับบริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการ และสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

๑.๑.๒) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพ ของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการตามความคาดหวัง ของผู้รับบริการก็ย่อมส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำอีกต่อไป คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น (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) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนอง ความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

๑.๒.๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจใน

งานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการที่ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป

**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** ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก

**๒.๕) ผู้ให้บริการ** ผู้ประกอบการ/ผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคล ที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น 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

(๑) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะของบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(๒) องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการด้วยเมตริจิตของการบริการที่แท้จริง

### ๔) แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการ

๔.๑) การตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

๔.๒) การกำหนดเป้าหมายและทิศทางขององค์การให้ชัดเจน

๔.๓) การกำหนดกลยุทธ์การบริการที่มีคุณภาพ

๔.๔) การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มพนักงาน

๔.๕) การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการไปปฏิบัติและประเมินผล

การเสริมสร้างความพึงพอใจในการบริการจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการการควบคู่ไปกับความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยการสำรวจและตรวจสอบความคาดหวัง และความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้ให้บริการในกระบวนการบริการและการจัดการงานบริการ เพื่อกำหนดเป้าหมาย ทิศทาง และกลยุทธ์การบริการที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะทำให้ปัญหาข้อบกพร่องของการให้บริการที่เกิดขึ้นในระบบบริการลดน้อยลง และนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การในการสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ผู้รับบริการ

## **๒.๑.๒ หลักธรรมาภิบาล**

“หลักธรรมาภิบาล” หรืออาจเรียกได้ว่า “การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี หลักธรรมรัฐ และบรรษัทภิบาล ฯลฯ” ซึ่งเรารู้จักกันในนาม “Good Governance” ที่หมายถึง การปกครองที่เป็นธรรมนั้น ไม่ใช่แนวความคิดใหม่ที่เกิดขึ้นในสังคม แต่เป็นการสะสมความรู้ที่เป็นวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกัน เป็นสังคมของมวลมนุษยชาติเป็นพันๆปี ซึ่งเป็นหลักการเพื่อการอยู่ร่วมกันในบ้านเมืองและสังคมอย่างมีความสุข สามารถประสานประโยชน์และคลี่คลายปัญหาข้อขัดแย้งโดยสันติวิธีและพัฒนาสังคมให้มีความยั่งยืน (สืบค้นจาก [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 และกติกาต่างๆ ให้ทันสมัยและเป็นธรรม ตลอดจนเป็นที่ยอมรับของสังคมและสมาชิกโดยมีการยินยอมพร้อมใจและถือปฏิบัติร่วมกันอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม กล่าวโดยสรุป คือ สถาปนาการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่กระทำกันตามอำเภอใจหรืออำนาจของบุคคล

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

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

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

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

๖) **หลักความคุ้มค่า** ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามีทรัพยากรค่อนข้างจำกัด ดังนั้นในการบริหารจัดการจำเป็นจะต้องยึดหลักความประหยัดและความคุ้มค่า ซึ่งจำเป็นจะต้องตั้งจุดมุ่งหมายไปที่ผู้รับบริการหรือประชาชนโดยส่วนรวม

### ๒.๑.๓ เครื่องมือที่ใช้วัดความพึงพอใจ

การวัดความพึงพอใจโดยเกณฑ์ของลิเคิร์ต (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

#### **ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถามตามแนวลิเคิร์ต**

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 ซึ่งกำหนดให้ยกฐานะพระราชกฤษฎีกานี้มีผลบังคับพันกำหนด ๔๕ วันนับแต่วันที่ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ด้วยเหตุนี้เมื่อถึงวันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๓๗ จึงมีผลให้เทศบาลเมืองนครศรีธรรมราช มีฐานะเป็นเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยมี อำนาจหน้าที่ ตามมาตรา ๕๓ แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ ๑๔ พ.ศ. ๒๕๖๒ กำหนดให้เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตามที่กฎหมายกำหนด

### ๑. กิจการที่ระบุไว้ในมาตราที่ ๕๓ คือ

๑.๑ กิจการที่ระบุไว้ในมาตรา ๕๐ คือ รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน,ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ,รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินสาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล,ป้องกันและระงับโรคติดต่อ,ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง,ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม,ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ,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

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

### ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง

ประชาชน ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ จำนวน ๑๔๐ คน (เป้าหมายการสุ่มตัวอย่าง)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ คือ ผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน ๑๔๐ คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างจากการสำรวจความพึงพอใจของการให้บริการสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แบบออนไลน์ โดยใช้ตัวแทนจากส่วนราชการในสังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ส่วนราชการละ ๑๐ ราย และประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในชุมชนเขตเทศบาลร่วมตอบแบบสอบถามความพึงพอใจแบบออนไลน์ ผ่านช่องทางต่างๆของหน่วยงาน

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	๘
๑๑	หน่วยตรวจสอบภายใน	๒
๑๒	ชุมชนในเขตเทศบาล	๔๐

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ในครั้งนี้คือ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการรวบรวมคำถามจากการศึกษาข้อมูลหรือลักษณะงานการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช สร้างเป็นแบบประเมินความพึงพอใจโดยแบ่งออกเป็น ๓ ตอน ดังนี้

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

**ตอนที่ ๒** ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ แบ่งออกเป็น ๕ ด้าน ประกอบด้วย ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการ บริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 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 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านต่างๆ

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เป็นผู้ศึกษาวิจัย ได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

๑. ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๒. ผู้ศึกษาวิจัยได้จัดส่งเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูล โดยสามารถรวบรวมเก็บข้อมูลแบบประเมินฯจากผู้ให้บริการ ต่างๆ

๓. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อดำเนินการ วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

## ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ข้อมูล เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๑๔๖ คน มาวิเคราะห์ ดังนี้

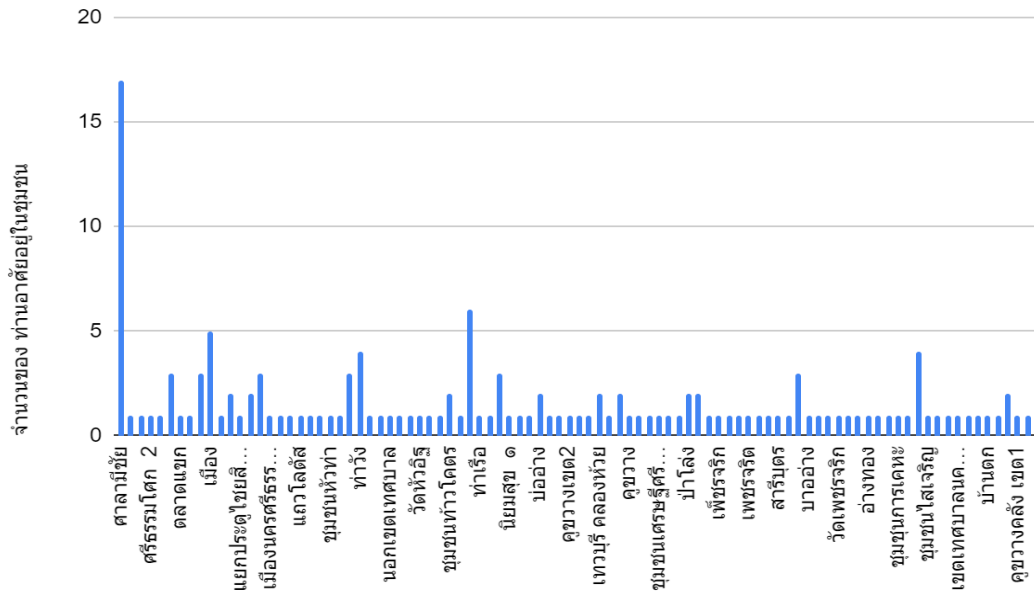
ที่	รายการตัวแปร	จำนวน (N= ๑๔๖คน)	ร้อยละ (๑๐๐)
<b>เพศ</b>			
๑	ชาย	๒๙	๑๙.๙
๒	หญิง	๑๑๗	๘๑.๑
<b>สถานภาพ</b>			
๑	โสด	๗๗	๕๒.๗
๒	สมรส	๖๖	๔๕.๒
๓	หม้าย/อย่าร้าง	๓	๒.๑
<b>อาชีพ</b>			
๑	เกษตรกร/การประมง	๐	๐
๒	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๖๓	๔๓.๑
๓	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๕๗	๓๙
๔	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๙	๑๓
๕	นักเรียน/นักศึกษา	๔	๒.๗
๖	อื่นๆ	๔	๒.๗
<b>การศึกษา</b>			
๑	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	๒	๑.๔
๒	มัธยมศึกษา	๒๕	๑๗.๑
๓	ปริญญาตรี	๙๒	๖๓
๔	สูงกว่าปริญญาตรี	๒๗	๑๘.๕
<b>รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)</b>			
๑	น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๘	๓๒.๘
๒	๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๔๓	๒๙.๔
๓	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๕๒	๓๕.๖
๔	ไม่ตอบ	๐	๐
รวม		๑๔๖	๑๐๐



## อาศัยในชุมชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนศาลาไม้ชัย จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖ รองลงมาลำดับที่ ๒ คือ ชุมชนท้าวโคตร มีจำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๑ สรุปได้ตามภาพดังนี้

### จำนวนของ ท่านอาศัยอยู่ในชุมชน

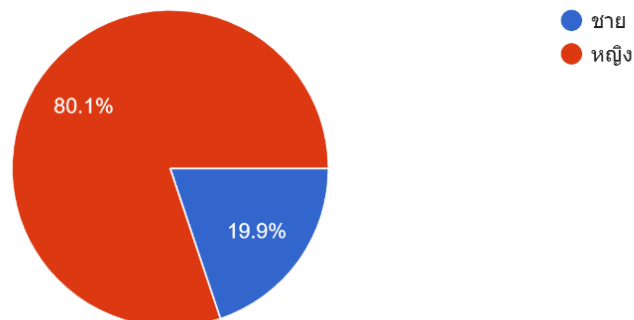


## เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศชายจำนวน ๒๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๙ ส่วนเพศหญิง มีจำนวน ๑๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๑ สรุปได้ตามภาพดังนี้

### เพศ

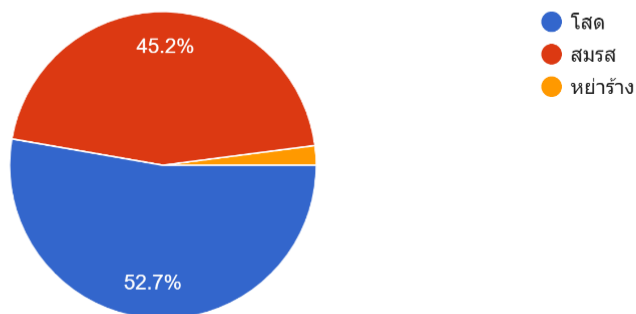
คำตอบ 146 ข้อ



### สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานโสด จำนวน ๗๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๗ รองลงมาคือสถานสมรส มีจำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๒ ส่วนสถานภาพที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือม้าย/หย่าร้าง มีจำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๑ สรุปได้ตามภาพดังนี้

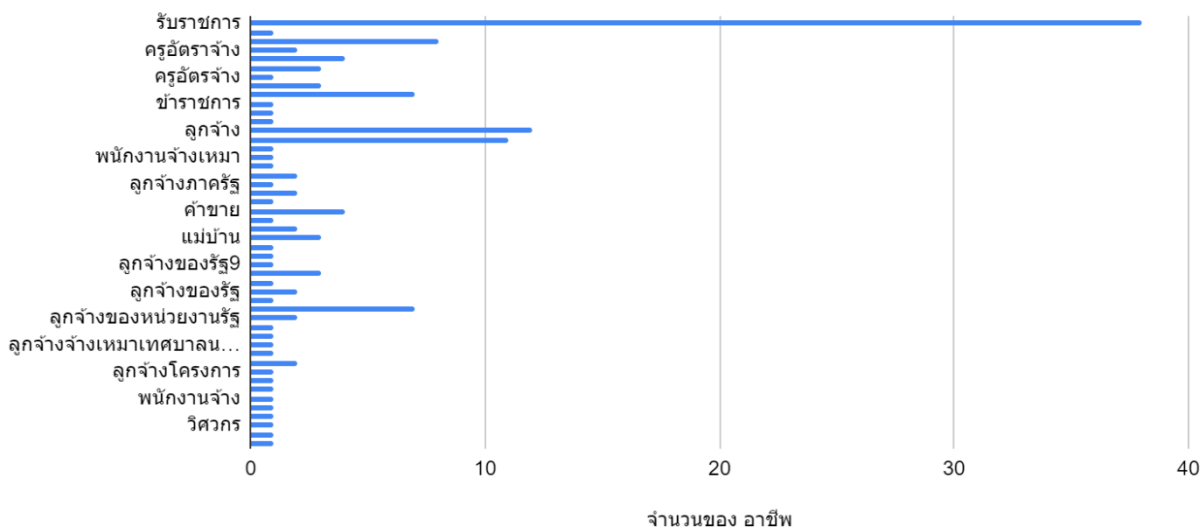
สถานภาพ  
คำตอบ 146 ข้อ



### อาชีพ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ จำนวน ๖๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑ รองลงมาคือประกอบอาชีพ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน ๕๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๙ ส่วนอาชีพที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือนักเรียน/นักศึกษา มีจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗ สรุปได้ตามภาพดังนี้

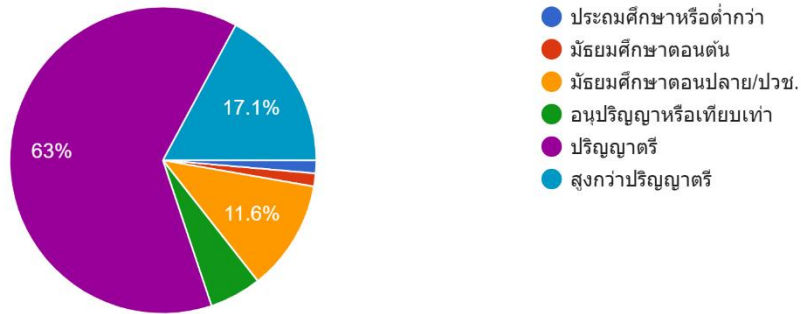
จำนวนของ อาชีพ



### ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน ๙๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓ รองลงมาคือสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๔ ส่วนวุฒิการศึกษาที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า มีจำนวน .....คน คิดเป็นร้อยละ..... สรุปได้ตามภาพดังนี้

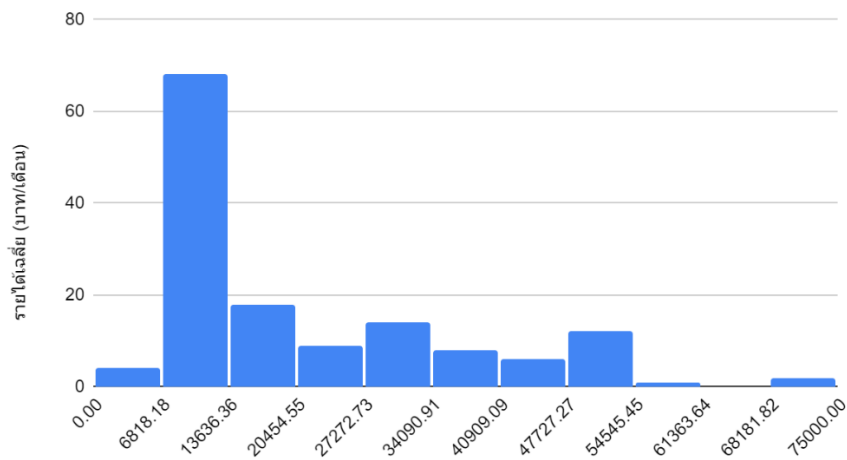
ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด  
คำตอบ 146 ข้อ



### รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๖ รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ย น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๔๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๘ ส่วนรายได้เฉลี่ยที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือรายได้เฉลี่ย ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๔ สรุปได้ตามภาพดังนี้

รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)



### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยเทศบาลได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น ๑๔๖ คน วิเคราะห์หาค่าความถี่ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) พร้อมทั้งเสนอผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายข้อ รายด้าน และภาพรวม ดังนี้

ที่	รายละเอียดของคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ร้อยละ ของ $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๙๐	๗๘.๑๐	๐.๗๙๗	มาก
๒	ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๓.๙๐	๗๗.๙๘	๐.๗๔๗	มาก
๓	ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย	๓.๘๔	๗๖.๗๘	๐.๗๙๗	มาก
๔	ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓.๙๐	๗๘.๐๐	๐.๙๐๑	มาก
๕	ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว	๓.๘๔	๗๖.๕๘	๐.๘๐๒	มาก
	โดยภาพรวม	๓.๘๗๖	๗๗.๕๒	๐.๗๕๒	มาก

แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ  
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายชื่อ ดังนี้

**ด้านโครงสร้างพื้นฐาน**

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๑๔๖)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	<u>ด้านโครงสร้างพื้นฐาน</u> คุณภาพและการดูแลรักษาถนนในความรับผิดชอบของเทศบาลเช่น ผิวถนนจราจร ถนนไหล่ทางไม่ชำรุด,สภาพข้างทางไม่รก เป็นต้น	๔๑ (๒๘.๐๘)	๖๐ (๔๑.๑๐)	๓๘ (๒๖.๐๓)	๕ (๓.๔๒)	๒ (๑.๓๗)	-	๓.๙๑ ( ๗๘.๒๒ )	๐.๗๙๓	มาก
๒	ถนนและทางเท้า มีเพียงพอเพื่อให้ความสะดวก และปลอดภัย	๓๘ (๒๖.๐๓)	๕๘ (๓๙.๗๓)	๓๙ (๒๖.๗๑)	๑๐ (๖.๘๕)	๑ (๐.๖๘)	-	๓.๘๔ ( ๗๖.๗๑ )	๐.๘๓๖	มาก
๓	หลอดไฟฟ้าและความสว่างในเขตพื้นที่เทศบาล เช่น ทางแยก ,วงเวียน,สวนสาธารณะ,ลานกีฬาชุมชน,สะพานและสะพานลอย มีความสว่างเพียงพอตลอดจนใช้งานได้ดี	๔๕ (๓๐.๘๒)	๖๑ (๔๑.๗๘)	๓๕ (๒๓.๙๗)	๔ (๒.๗๔)	๑ (๐.๖๘)	-	๓.๙๙ ( ๗๙.๘๖ )	๐.๗๑๙	มาก
๔	แม่น้ำ คลอง ห้วย สระ บ่อ บึง ในความรับผิดชอบของเทศบาลได้รับการขุดลอก/ปรับปรุงให้น้ำไหลผ่านได้สะดวก ไม่ตื้นเขิน	๓๘ (๒๖.๒๑)	๕๒ (๓๕.๘๖)	๔๘ (๓๓.๑๐)	๖ (๔.๑๔)	๑ (๐.๖๘)	-	๓.๘๓ ( ๗๖.๕๕ )	๐.๗๙๑	มาก

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๑๕๖)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๕	น้ำประปา ใช้สำหรับอุปโภค มีความสะอาดและเพียงพอ	๓๙ (๒๖.๓๑)	๕๑ (๓๔.๙๓)	๔๕ (๓๐.๘๒)	๗ (๔.๗๙)	๔ (๒.๗๔)	-	๓.๗๘ ( ๗๕.๖๒ )	๐.๙๖๖	มาก
๖	เครื่องหมายจราจร เส้นจราจร บนพื้นถนนทุกชนิด ลูกศร มีสภาพพร้อมใช้งาน มองเห็นชัดเจน	๔๒ (๒๘.๓๗)	๕๘ (๓๙.๗๓)	๔๓ (๒๙.๔๕)	๑ (๐.๖๘)	๒ (๑.๓๗)	-	๓.๙๔ ( ๗๘.๗๗ )	๐.๗๒๙	มาก
๗	การจัดให้มีตลาดสด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ตลาดสดคูขวาง	๔๗ (๓๒.๑๙)	๖๔ (๔๓.๘๔)	๓๒ (๒๑.๙๒)	๑ (๐.๖๘)	๒ (๑.๓๗)	-	๔.๐๕ ( ๘๐.๙๖ )	๐.๖๘๙	มาก
<b>เฉลี่ยด้านโครงสร้างพื้นฐาน</b>								๓.๙๐	๐.๗๙๗	มาก

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๑๕๖)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	<u>ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต</u> การส่งเสริมและการพัฒนาสุขภาพของประชาชนโดยให้คำแนะนำด้านสุขภาพ เช่น การจัดกิจกรรมตรวจและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่ สตรี หญิงมีครรภ์ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยโรคเอดส์ ฯลฯ	๓๕ (๒๓.๙๗)	๖๘ (๔๖.๕๘)	๓๙ (๒๖.๗๑)	๓ (๒.๐๕)	๑ (๐.๖๘)	-	๓.๙๑ (๗๘.๒๒)	๐.๖๔๓	มาก
๒	สนับสนุนการศึกษาให้เด็กเยาวชน และผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาล เช่น การจัดโครงการส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพการศึกษา การสร้างโอกาสทางการศึกษา รวมทั้งจัดการเรียนการสอนเพียงพอ กับจำนวนนักเรียนและคุณภาพของครูผู้สอน	๔๓ (๒๙.๔๕)	๖๗ (๔๕.๘๙)	๓๓ (๒๒.๖๐)	๒ (๑.๓๗)	๑ (๐.๖๘)	-	๔.๐๒ (๘๐.๔๑)	๐.๖๓๗	มาก
๓	การส่งเสริม พัฒนาอาชีพและการมีงานทำ หรือการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีรายได้	๓๔ (๒๓.๒๙)	๔๙ (๓๓.๕๖)	๕๓ (๓๖.๓๐)	๘ (๕.๔๘)	๒ (๑.๓๗)	-	๓.๗๒ (๗๔.๓๘)	๐.๘๕๙	มาก

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๑๔๖)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๔	การสนับสนุนกิจกรรมกีฬา และการออกกำลังกายของเยาวชนและประชาชน เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนกีฬา จัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย หรือมีกิจกรรมแข่งขันกีฬา	๓๒ (๒๑.๙๒)	๕๙ (๔๐.๔๑)	๔๔ (๓๐.๑๔)	๙ (๖.๑๖)	๒ (๑.๓๗)	-	๓.๗๕ (๗๕.๐๗)	๐.๘๓๐	มาก
๕	การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การจัดกิจกรรม หรือช่องทางเพื่อรับฟังปัญหา แนวทางการพัฒนาหรือแก้ปัญหา ด้านต่างๆ เช่น ด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อมชุมชน และปัญหา ยาเสพติด เป็นต้น	๓๒ (๒๑.๙๒)	๖๑ (๔๑.๗๘)	๔๔ (๓๐.๑๔)	๘ (๕.๔๘)	๑ (๐.๖๘)	-	๓.๗๙ (๗๕.๗๕)	๐.๗๕๖	มาก
๖	ความพึงพอใจต่อการช่วยเหลือด้านการดูแลสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน เช่น อสม.	๔๓ (๒๙.๔๕)	๕๖ (๓๘.๓๖)	๓๘ (๒๖.๐๓)	๙ (๖.๑๖)	-	-	๓.๙๑ (๗๘.๒๒)	๐.๗๙๓	มาก
๗	ความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาลเทศบาล	๔๔ (๓๐.๑๔)	๖๖ (๔๕.๒๑)	๒๘ (๑๙.๑๘)	๖ (๔.๑๑)	๒ (๑.๓๗)	-	๓.๙๙ (๗๙.๗๓)	๐.๗๘๑	มาก



ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๑๔๖)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๘	ความพึงพอใจต่อการบริการโครงการ ๒๐,๐๐๐ เตี้ยง เช่น การเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง	๔๑ (๒๘.๐๘)	๖๘ (๔๖.๕๘)	๓๒ (๒๑.๙๒)	๕ (๓.๔๒)	-	-	๓.๙๙ (๗๙.๘๖)	๐.๖๓๗	มาก
๙	ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณสุข และสุขอนามัย เช่น การป้องกันโรคระบาดจากสัตว์ แมลงพาหะนำโรค โรคพิษสุนัขบ้า การฉีดยุง และการตรวจสอบสารปนเปื้อนในอาหาร ฯลฯ	๔๒ (๒๘.๗๗)	๗๐ (๔๗.๙๕)	๒๘ (๑๙.๑๘)	๕ (๓.๔๒)	๑ (๐.๖๘)	-	๔.๐๑ (๘๐.๑๔)	๐.๖๗๘	มาก
<b>เฉลี่ยด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต</b>								๓.๙๐	๐.๗๔๗	มาก

ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๑๕๖)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	<u>ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย</u> ความพึงพอใจการช่วยเหลือและบรรเทาความสูญเสียจากการประสบภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.)	๓๘ (๒๖.๐๓)	๖๐ (๔๑.๑๐)	๔๒ (๒๘.๗๗)	๖ (๔.๑๑)	-	-	๓.๘๙ (๗๗.๘๑)	๐.๗๐๐	มาก
๒	ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่ของเทศบาล	๓๗ (๒๕.๓๔)	๖๐ (๔๑.๑๐)	๔๒ (๒๘.๗๗)	๗ (๔.๗๙)	-	-	๓.๘๗ (๗๗.๔๐)	๐.๗๑๖	มาก
๓	ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหาเสพติดและลดอัตราการติดยาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป เช่นการเฝ้าระวังสมัครชายาเสพติดในชุมชน	๓๔ (๒๓.๒๙)	๕๐ (๓๔.๒๕)	๔๕ (๓๐.๘๒)	๑๓ (๘.๙๐)	๔ (๒.๗๔)	-	๓.๖๖ (๗๓.๒๙)	๑.๐๓๑	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบทางเท้าของเทศบาล	๓๘ (๒๖.๐๓)	๕๐ (๓๔.๒๕)	๔๖ (๓๑.๕๑)	๑๒ (๘.๒๒)	-	-	๓.๗๘ (๗๕.๖๒)	๐.๘๕๖	มาก

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๑๔๖)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๕	ความพึงพอใจต่อการบรรเทา/ป้องกัน และช่วยเหลือภัยพิบัติทางธรรมชาติในเขตเทศบาล	๔๔ (๓๐.๑๔)	๖๑ (๔๑.๗๘)	๓๒ (๒๑.๙๒)	๙ (๖.๑๖)	-	-	๓.๙๖ (๗๙.๑๘)	๐.๗๖๕	มาก
๖	ความพึงพอใจการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย เช่น งานเทศกาล	๓๒ (๒๑.๙๒)	๗๑ (๔๘.๖๓)	๓๕ (๒๓.๙๗)	๘ (๕.๔๘)	-	-	๓.๘๗ (๗๗.๔๐)	๐.๖๖๑	มาก
เฉลี่ยด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย								๓.๘๔	๐.๗๙๗	มาก

ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๑๔๖)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ปลูกต้นไม้หรือการดูแลรักษาต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว และการดูแลรักษาพื้นที่สีเขียว (เดิม) ในเขตเทศบาล	๔๕ (๓๑.๐๓)	๖๐ (๔๑.๓๘)	๓๕ (๒๔.๑๔)	๕ (๓.๔๕)	-	-	๔.๐๐ (๘๐.๐๐)	๐.๖๙๐	มาก
๒	ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล	๔๒ (๒๘.๗๗)	๖๕ (๔๔.๕๒)	๓๒ (๒๑.๙๒)	๕ (๓.๔๒)	๒ (๑.๓๗)	-	๓.๙๖ (๗๙.๑๘)	๐.๗๖๕	มาก
๓	ความพึงพอใจในการเก็บขยะของเทศบาล	๔๙ (๓๓.๕๖)	๕๖ (๓๘.๓๖)	๓๑ (๒๑.๒๓)	๕ (๓.๔๒)	๕ (๓.๔๒)	-	๓.๙๕ (๗๙.๐๔)	๐.๙๙๑	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการจัดจุดตั้งวางถังขยะในเขตเทศบาล	๔๒ (๒๘.๗๗)	๖๑ (๔๑.๗๘)	๓๐ (๒๐.๕๕)	๗ (๔.๗๙)	๖ (๔.๑๑)	-	๓.๘๖ (๗๗.๒๖)	๑.๐๓๖	มาก
๕	ความพึงพอใจต่อการดูแลรักษาความสะอาดของเทศบาล เช่น การเก็บกวาดขยะบนถนน และการกางหญ้า ฯลฯ	๔๑ (๒๘.๐๘)	๖๗ (๔๕.๘๙)	๒๘ (๑๙.๑๘)	๕ (๓.๔๒)	๕ (๓.๔๒)	-	๓.๙๒ (๗๘.๓๖)	๐.๙๑๑	มาก

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๑๔๖)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๖	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบำบัดน้ำเสียของเทศบาล	๔๒ (๒๘.๗๗)	๕๗ (๓๙.๐๔)	๓๘ (๒๖.๐๓)	๕ (๓.๔๒)	๔ (๒.๗๔)	-	๓.๘๘ (๗๗.๕๓)	๐.๙๑๖	มาก
๗	ความพึงพอใจต่อการให้บริการชุดลอกคูคลองสาธารณะและดูดลอก/ล้างท่อระบายน้ำสาธารณะพื้นที่ซอยในเขตเทศบาล	๔๗ (๓๒.๑๙)	๕๕ (๓๗.๖๗)	๓๓ (๒๒.๖๐)	๗ (๔.๗๙)	๔ (๒.๗๔)	-	๓.๙๒ (๗๘.๓๖)	๐.๙๘๐	มาก
เฉลี่ยด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม								๓.๙	๐.๙๐๑	มาก

ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๑๔๖)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว ความพึงพอใจต่อการรักษาอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรมที่ดิงามของท้องถิ่น เช่น แห้วขึ้นธาตุ	๓๕ (๒๓.๙๗)	๖๕ (๔๔.๕๒)	๓๘ (๒๖.๐๓)	๗ (๔.๗๙)	๑ (๐.๖๘)	-	๓.๘๖ (๗๗.๒๖)	๐.๗๓๕	มาก
๒	ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรม คุณธรรมและศีลธรรมอันดีของครอบครัวและชุมชน เช่น กิจกรรมหิ้วปิ่นโตของพุทธภูมิ	๓๗ (๒๕.๓๔)	๕๙ (๔๐.๔๑)	๔๐ (๒๗.๔๐)	๗ (๔.๗๙)	๓ (๒.๐๕)	-	๓.๘๒ (๗๖.๔๔)	๐.๘๗๒	มาก
๓	ความพึงพอใจต่อการดูแลปรับปรุง รักษาศาสนสถานและส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ศาลหลักเมือง เพลงบอก หนังตะลุง	๓๕ (๒๓.๙๗)	๕๗ (๓๙.๐๔)	๔๖ (๓๑.๕๑)	๖ (๔.๑๑)	๒ (๑.๓๗)	-	๓.๘๐ (๗๖.๐๓)	๐.๘๐๓	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการรักษาประเพณีที่ดิงามของท้องถิ่น เช่น งานบุญสารทเดือนสิบ แห้วขึ้นธาตุ	๓๙ (๒๖.๗๑)	๖๖ (๔๕.๒๑)	๓๔ (๒๓.๒๙)	๖ (๔.๑๑)	๑ (๐.๖๘)	-	๓.๙๓ (๗๘.๖๓)	๐.๗๒๑	มาก

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๑๔๖)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๕	ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม จัดกิจกรรมสนับสนุนต่อการอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และประเพณีของท้องถิ่น เช่น แห่นางदान	๔๓ (๒๙.๔๕)	๕๖ (๓๘.๓๖)	๓๘ (๒๖.๐๓)	๙ (๖.๑๖)	-	-	๓.๙๑ (๗๘.๒๒)	๐.๗๙๓	มาก
๖	ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวแก่ประชาชนในเขตเทศบาล เช่น นั่งรถชมเมืองเล่าเรื่องลิกอร์ แผนที่แหล่งท่องเที่ยว , ป้ายบอกแหล่งท่องเที่ยว	๓๓ (๒๒.๖๐)	๕๓ (๓๖.๓๐)	๔๙ (๓๓.๕๖)	๙ (๖.๑๖)	๒ (๑.๓๗)	-	๓.๗๓ (๗๔.๕๒)	๐.๘๕๖	มาก
<b>เฉลี่ยด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว</b>								๓.๘๔	๐.๘๐๒	มาก
<b>เฉลี่ยทุกด้าน</b>								๓.๘๗๖ (๗๗.๕๒)	๐.๗๕๒	มาก

## ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตามรายละเอียดดังนี้

- ควรหมั่นเก็บขยะและกวาดขยะ บริเวณถนนในซอยต่างๆ ให้มากขึ้น
- อยากให้น้ำประปาใสกว่านี้ค่ะ ชักเสื่อขาวสองครั้งเสื่อเหลืองเลยคะ จะร้องงง
- รถเก็บขยะ เลือกเก็บขยะ บางอย่างไม่เก็บตั้งไว้ข้างถังเต็ม
- ควรมีความจริงใจในการพัฒนา
- รพ.เทศบาลห้องฉุกเฉิน เวลากลางคืนพยาบาล พุดจาแย่มากๆ แสดงความรำคาญผู้ป่วยที่มาใช้บริการ ดูแคลนผู้ป่วยว่าไม่รู้เรื่อง ควรได้รับการอบรมเรื่องการให้บริการ มารยาท และควรไปดูงาน รพ.อื่นๆในนครบ้าง เช่น รพ.ค่ายฯ แม้แต่ รพ.มหาราช ซึ่งขึ้นชื่อในเรื่องให้บริการก่อนหน้านี้ ก็ได้รับปรับปรุงให้ดีขึ้นแล้ว
- ถังขยะไม่เคยมีเพียงพอเลยท่วมล้นถึงเป็นภูเขาภาพออกมาไม่น่าดูเลยสกปรกมากๆ
- รพ.เทศบาล ควรอบรมพยาบาลให้มีมารยาทในการให้บริการ พุดจาแย่มากๆไม่ให้เกียรติคนไข้ ตะคอกตลอดเวลา
- การขายของแม่ค้าพ่อค้าที่สนามหน้าเมืองไม่ควรจัดให้ขายริมบริเวณทางเท้าหรือถนนที่ใช้วิ่งออกกำลังกายสังเกตคนที่วิ่ง ต้อง วิ่งหลบคนที่เดินซื้อของ สมควรจัดที่ขายของให้พ่อค้าแม่ค้าตรงที่ไม่ใช้บริเวณทางเท้าหน้าศาลหลักเมือง
- อยากให้เก็บขยะทุกวัน