



# รายงานความพึงพอใจคุณภาพ ในการบริการสาธารณะ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2566

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ  
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช

# คำนำ

การติดตามและประเมินผลเป็นหน้าที่ที่สำคัญอย่างหนึ่งในการดำเนินงานพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อใช้ในการวัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือจุดมุ่งหมายที่วางไว้หรือไม่ ซึ่งผลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ ที่สามารถนำไปปรับปรุงและกำหนดทิศทางและแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจหน้าที่ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้ตระหนักถึงหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี สอดคล้องตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ จึงได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ 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        | ๑๓ |

## ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

- |  |    |
|--|----|
| สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุข | ๑๔ |
|--|----|

## ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

- |                |    |
|----------------|----|
| สรุปข้อเสนอแนะ | ๒๘ |
|----------------|----|

ภาคผนวก

## ส่วนที่๑ บทนำ

### 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) เกิดขึ้นโดยรัฐบาลมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจการบริหารตามภารกิจต่างๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อความเจริญของท้องถิ่นและประเทศชาติ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ และแก้ไขเพิ่มเติม มุ่งเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารงานท้องถิ่นของตนเอง ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนการพัฒนาร่วมกับการดูแลตรวจสอบการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและเป็นการฝึกให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองในระดับชาติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่สุุดกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในการระดับหนึ่งในการที่ดำเนินการกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้เพื่อให้ท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้น รัฐบาลยังคงต้องเข้ามาควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอีกหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของประเทศ

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งมีภารกิจให้บริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าวข้างต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีมาตรฐานให้บริการประชาชนตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทย 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 ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๖ – ธันวาคม ๒๕๖๖

## ประโยชน์ของการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ

เพื่อนำผลการประเมินความพึงพอใจไปปรับปรุงเพื่อพัฒนากระบวนการทำงานด้านคุณภาพการให้บริการให้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของประชาชนที่มาใช้บริการซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตรงตามที่ต้องการ ก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี มีความสุข และพอใจในสิ่งนั้น ตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรงจากเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ – ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

**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 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 ความเต็มใจที่จะให้บริการตลอดจนความรู้ความสามารถในการให้บริการด้วยความเชื่อมั่นและความเข้าใจต่อผู้อื่น

๑.๑.๓) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องที่จำเป็นไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

##### ๑.๒) ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑.๒.๑) ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดีเมื่อการบริการตระหนักถึงความสำคัญของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้รับบริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม ผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่มีคุณภาพและตอบสนองความต้องการที่ตนคาดหวังไว้ได้

๑.๒.๒) ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพบริการ งานเป็นสิ่งที่สำคัญต่อชีวิตของเราเพื่อให้ได้มาซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิต และการแสดงออกถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์กรเมื่อการบริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจใน

งานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการพนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้นไป ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้รับบริการให้ใช้บริการต่อไป

**สรุปได้ว่า** ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการและการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างและรักษาความรู้สึกที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

**๒) ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีปัจจัยสำคัญๆ ดังนี้**

**๒.๑) ผลิตกณ์ท์บริการ** 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** ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพของบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ

(๒) **องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ** ผู้รับบริการจะรับรู้ว่ามีวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะอาดกในการเข้าถึงบริการ 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 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](http://www.sciubu.ac.th/document/หลักธรรมาภิบาล) เมื่อวันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๐)

### **องค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล**

หลักธรรมาภิบาล มีองค์ประกอบที่สำคัญ ๖ ประการดังนี้

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

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

๓) **หลักความโปร่งใส** คือ การทำให้สังคมเป็นสังคมที่เปิดเผยมูลค่าข่าวสารอย่างตรงไปตรงมา และสามารถตรวจสอบความถูกต้องได้โดยการปรับปรุงระบบและกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารหรือเปิดให้ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก ตลอดจนมีระบบหรือกระบวนการตรวจสอบและประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการสร้างควมไว้วางใจ และช่วยให้การทำงานของภาครัฐและภาคเอกชนปลอดจากการทุจริตคอร์รัปชัน

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

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

๖) **หลักความคุ้มค่า** ผู้บริหาร ต้องตระหนักว่ามิทรัพยากรค่อนข้างจำกัด 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 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 มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยมีวิธีการประเมิน ดังนี้

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

### ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง

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

$$n = \frac{N}{1 + Ne^๒}$$

โดยที่  $n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดที่ยอมรับได้ในเชิงสถิติ

$N$  คือ ขนาดของประชากร

$e$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง

ในที่นี้ประชากรที่ศึกษามีทั้งหมด ๑๐๐,๐๐๐ คน และค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างกำหนดไว้ในระดับร้อยละ ๑๐ หรือ ๐.๑๐ ซึ่งแทนค่าในสูตรดังกล่าว ได้ดังนี้

$$n = \frac{100,000}{1 + 100,000(0.10)^๒}$$

$$n = ๙๙.๙๑$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่น้อยที่สุดเชิงสถิติต้องมีจำนวน ๑๐๐ คน อย่างไรก็ตาม ภายใต้งบประมาณที่กำหนดและระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล การสุ่มตัวอย่างในครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๓๐๐ คน โดยการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่รับบริการตามสัดส่วนของผู้รับบริการในแต่ละงานที่จะประเมิน (Quota Sampling) และการคำนวณจำนวนตัวอย่างแต่ละงานบริการ โดยใช้สัดส่วนของจำนวนผู้รับบริการแต่ละงานเทียบกับจำนวนผู้รับบริการทั้งหมด เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่าง จำนวน ๓๐๐ ตัวอย่างดังตารางที่ ๑

ประชาชน ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๗๕๗ คน (เป้าหมายการสุ่มตัวอย่าง)

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจ คือ ผู้ที่ใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน ๗๕๗ คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างจากการสำรวจความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ 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	๖๑๐

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพในการบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้คือ แบบประเมินความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการรวบรวมคำถามจากการศึกษาข้อมูลหรือลักษณะงานการให้บริการต่างๆของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช 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. ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม

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 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมด้านต่างๆ

### **การเก็บรวบรวมข้อมูล**

กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เป็นผู้ศึกษาวิจัย ได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

๑. ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

๒. ผู้ศึกษาวิจัยได้จัดส่งเจ้าหน้าที่เก็บข้อมูล โดยสามารถรวบรวมเก็บข้อมูลแบบประเมินฯจากผู้ให้บริการ ต่างๆ

๓. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อดำเนินการ วิเคราะห์ข้อมูลต่อไป



## ส่วนที่ ๔ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ข้อมูล เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน ๗๕๗ คน มาวิเคราะห์ ดังนี้

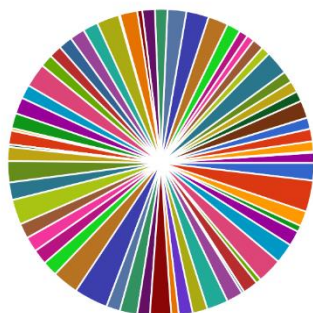
ที่	รายการตัวแปร	จำนวน (N= ๗๕๗ คน)	ร้อยละ (๑๐๐)
<b>เพศ</b>			
๑	ชาย	๓๐๗	๔๐.๖
๒	หญิง	๔๕๐	๕๙.๔
<b>สถานภาพ</b>			
๑	โสด	๒๘๑	๓๗.๑
๒	สมรส	๓๘๖	๕๑
๓	หม้าย/หย่าร้าง	๙๐	๑๑.๙
<b>อาชีพ</b>			
๑	เกษตรกร/การประมง	๓๒	๔.๒
๒	รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	๗๓	๙.๖
๓	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๑๕๕	๒๐.๕
๔	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๓๑๙	๔๒.๑
๕	นักเรียน/นักศึกษา	๖๘	๙
๖	อื่นๆ	๑๑๐	๑๔.๕
<b>การศึกษา</b>			
๑	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	๗๘	๑๐.๓
๒	มัธยมศึกษา	๔๐๐	๕๒.๘
๓	ปริญญาตรี	๒๕๘	๓๔.๑
๔	สูงกว่าปริญญาตรี	๒๑	๒.๘
<b>รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)</b>			
๑	น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท	๔๔๓	๕๘.๕
๒	๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท	๒๑๘	๒๘.๘
๓	มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท	๙๖	๑๒.๗
๔	ไม่ตอบ	๐	๐
รวม		๗๕๗	๑๐๐

### อาศัยในชุมชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในชุมชนตลาดแขก จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๖ รองลงมาลำดับที่ ๒ คือชุมชนศาลามีชัย มีจำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๓ สรุปได้ตามภาพดังนี้

ท่านอาศัยอยู่ในชุมชน

คำตอบ 757 ข้อ



- หัวถนนก้าวหน้า
- ศาลามีชัย
- การเคหะแห่งชาตินครศรีฯ
- เพชรจริก
- หัวท่า
- หอไตร
- พระเวียง
- ประดู่ชัยไชยสิทธิ์

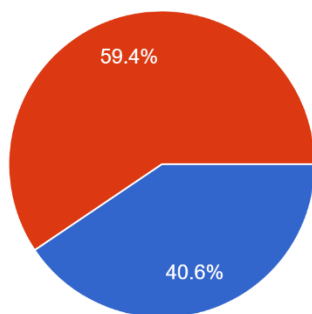
▲ 1/9 ▼

### เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศชายจำนวน ๓๐๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๖ ส่วนเพศหญิง มีจำนวน ๔๕๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔ สรุปได้ตามภาพดังนี้

เพศ

คำตอบ 757 ข้อ

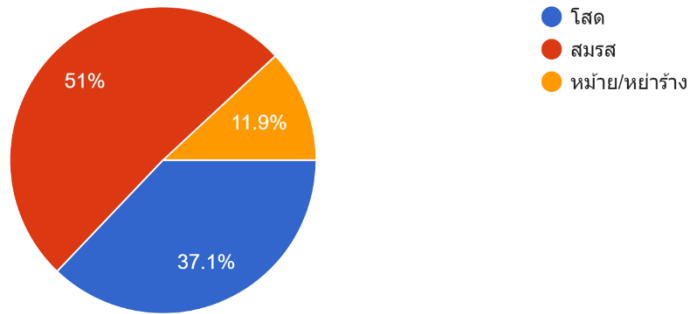


- ชาย
- หญิง

### สถานภาพ

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานสมรส จำนวน ๓๘๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑ รองลงมาคือสถานโสด มีจำนวน ๒๘๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๑ ส่วนสถานภาพที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือหม้าย/หย่าร้าง มีจำนวน ๙๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๙ สรุปได้ตามภาพดังนี้

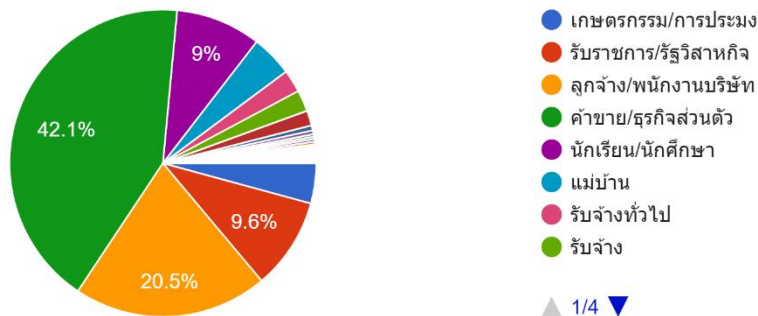
สถานภาพ  
คำตอบ 757 ข้อ



### อาชีพ

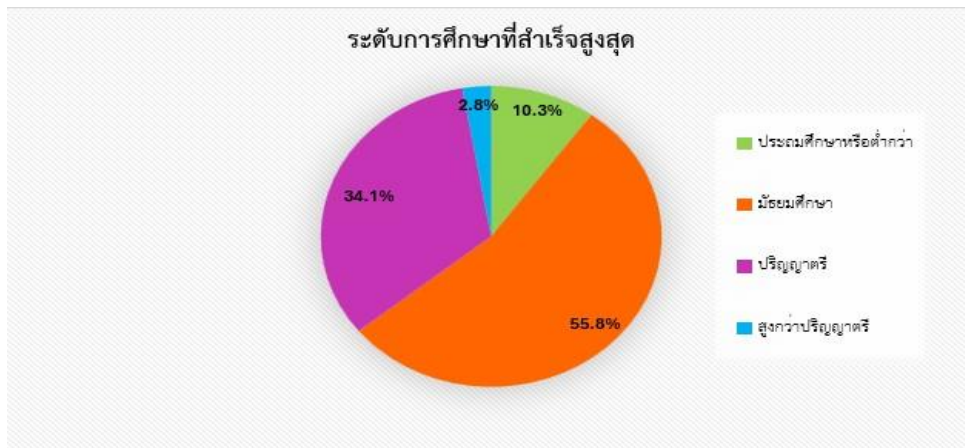
ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน ๓๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๒.๑ รองลงมาคือลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน ๑๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๕ ส่วนอาชีพที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือเกษตรกรกรรม/การประมง มีจำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๒ สรุปได้ตามภาพดังนี้

อาชีพ  
คำตอบ 757 ข้อ



### ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ มีวุฒิการศึกษาในระดับมัธยมศึกษา จำนวน ๔๐๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘ รองลงมาคือปริญญาตรี มีจำนวน ๒๕๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๑ ส่วนวุฒิการศึกษาที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือ สูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๘ สรุปได้ตามภาพดังนี้



### รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย น้อยกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๔๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๕ รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ย ๑๐,๐๐๐ - ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๒๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘ ส่วนรายได้เฉลี่ยที่มีกลุ่มตอบเป็นส่วนน้อย คือรายได้เฉลี่ย มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท มีจำนวน ๙๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๗ สรุปได้ตามภาพดังนี้



### ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยเทศบาลได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น ๗๕๗ คน วิเคราะห์หาค่าความถี่ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation: SD) พร้อมทั้งเสนอผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม ดังนี้

ที่	รายละเอียดของคุณภาพการบริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	ร้อยละ ของ $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
๑	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๘๒	๗๖.๔	๐.๘๖	มาก
๒	ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๓.๙๐	๗๗.๙	๐.๘๔	มาก
๓	ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย	๓.๗๗	๗๕.๓	๐.๘๗	มาก
๔	ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓.๘๗	๗๗.๔๓	๐.๘๗	มาก
๕	ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว	๓.๙๙	๗๙.๘๕	๐.๘๒	มาก
	โดยภาพรวม	๓.๘๗	๗๗.๓๗	๐.๘๕	มาก

แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ย ร้อยละค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ  
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายชื่อ ดังนี้

**ด้านโครงสร้างพื้นฐาน**

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๕๗)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	คุณภาพและการดูแลรักษาถนนในความรับผิดชอบของเทศบาลเช่น ผิวถนนจราจร ถนนไหล่ทางไม่ชำรุด, สภาพข้างทางไม่รก เป็นต้น	๑๗๓ (๒๒.๘๕)	๓๓๘ (๔๔.๖๕)	๒๐๘ (๒๗.๔๘)	๓๒ (๔.๒๓)	๖ (๐.๗๙)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๕ (๗๖.๙๑)	๐.๘๕	มาก
๒	ถนนและทางเท้า มีเพียงพอ เพื่อให้ความสะดวก และปลอดภัย	๑๕๘ (๒๐.๘๗)	๓๓๐ (๔๓.๕๙)	๒๓๒ (๓๐.๖๕)	๓๓ (๔.๓๖)	๔ (๐.๕๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๐ (๗๕.๙๘)	๐.๘๓	มาก
๓	หลอดไฟฟ้าและความสว่างในเขตพื้นที่เทศบาล เช่น ทางแยก,วงเวียน,สวนสาธารณะ,ลานกีฬาชุมชน, สะพานและสะพานลอย มีความสว่างเพียงพอตลอดจนใช้งานได้ดี	๑๗๗ (๒๓.๓๘)	๓๓๕ (๔๔.๒๕)	๒๑๗ (๒๘.๖๗)	๒๖ (๓.๔๓)	๒ (๐.๒๖)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๗ (๗๗.๔๑)	๐.๘๒	มาก
๔	แม่น้ำ คลอง ห้วย สระ บ่อ บึง ในความรับผิดชอบของเทศบาลได้รับการขุดลอก/ปรับปรุงให้น้ำไหลผ่านได้สะดวก ไม่ตื้นเขิน	๑๗๑ (๒๒.๕๙)	๓๓๓ (๔๓.๙๙)	๒๑๐ (๒๗.๗๔)	๔๐ (๕.๒๘)	๓ (๐.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๓ (๗๖.๖๒)	๐.๘๕	มาก
๕	น้ำประปา ใช้สำหรับอุปโภค มีความสะอาดและเพียงพอ	๑๕๕ (๒๐.๔๘)	๓๐๘ (๔๐.๖๙)	๒๒๔ (๒๙.๕๙)	๕๒ (๖.๘๗)	๑๘ (๒.๓๘)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๐ (๗๔.๐๐)	๐.๙๕	มาก
๖	เครื่องหมายจราจร เส้นจราจรบนพื้นถนนทุกชนิด ลูกศร มีสภาพพร้อมใช้งาน มองเห็นชัดเจน	๑๕๙ (๒๑.๐๐)	๓๓๓ (๔๓.๙๙)	๒๑๖ (๒๘.๕๓)	๔๕ (๕.๙๔)	๔ (๐.๕๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๙ (๗๕.๘๐)	๐.๘๖	มาก
๗	การจัดให้มีตลาดสด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เช่น ตลาดสดคูขวาง	๑๘๘ (๒๔.๘๓)	๓๕๐ (๔๖.๒๔)	๑๘๑ (๒๓.๙๑)	๓๕ (๔.๖๒)	๓ (๐.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๐ (๗๘.๑๐)	๐.๘๔	มาก
เฉลี่ยด้านโครงสร้างพื้นฐาน								๓.๘๒	๐.๘๖	มาก

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๕๗)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	การส่งเสริมและการพัฒนาสุขภาพของประชาชนโดยให้คำแนะนำด้านสุขภาพ เช่น การจัดกิจกรรมตรวจและให้คำปรึกษาด้านสุขภาพแก่สตรี หญิงมีครรภ์ ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ป่วยโรคเอดส์ ฯลฯ	๑๘๖ (๒๔.๕๗)	๓๗๒ (๔๙.๑๔)	๑๘๔ (๒๔.๓๑)	๑๔ (๑.๘๕)	๑ (๐.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๖ (๗๙.๒๓)	๐.๗๖	มาก
๒	สนับสนุนการศึกษาให้เด็ก เยาวชน และผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาล เช่น การจัดโครงการส่งเสริม สนับสนุนคุณภาพการศึกษา การสร้างโอกาสทางการศึกษา รวมทั้งจัดการเรียนการสอนเพียงพอกับจำนวนนักเรียน และคุณภาพของครูผู้สอน	๑๙๖ (๒๕.๘๙)	๓๗๑ (๔๙.๐๑)	๑๗๒ (๒๒.๗๒)	๑๖ (๒.๑๑)	๒ (๐.๒๖)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๘ (๗๙.๖๓)	๐.๗๗	มาก
๓	การส่งเสริม พัฒนาอาชีพและการมีงานทำ หรือการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีรายได้	๑๕๒ (๒๐.๐๘)	๓๒๐ (๔๒.๒๗)	๒๔๗ (๓๒.๖๓)	๓๓ (๔.๓๖)	๕ (๐.๖๖)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๗ (๗๕.๓๕)	๐.๘๔	มาก
๔	การสนับสนุนกิจกรรมกีฬา และการออกกำลังกายของเยาวชนและประชาชน เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุนกีฬา จัดสถานที่สำหรับออกกำลังกาย หรือมีกิจกรรมแข่งขันกีฬา	๑๙๗ (๒๖.๐๒)	๓๒๕ (๔๒.๙๓)	๑๙๑ (๒๕.๒๓)	๔๐ (๕.๒๘)	๔ (๐.๕๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๙ (๗๗.๗๓)	๐.๘๗	มาก

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๕๗)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
	ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๕	การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น เช่น การจัดกิจกรรม หรือช่องทางเพื่อรับฟังปัญหา แนวทางการพัฒนาหรือแก้ปัญหาต่างๆ เช่น ด้านการศึกษา สิ่งแวดล้อมชุมชน และปัญหาสุขภาพติดเป็นต้น	๑๖๗ (๒๒.๐๖)	๓๔๔ (๔๕.๔๔)	๑๘๔ (๒๔.๓๑)	๕๓ (๗.๐๐)	๙ (๑.๑๙)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๐ (๗๖.๐๔)	๐.๙๐	มาก
๖	ความพึงพอใจต่อการช่วยเหลือด้านการดูแลสุขภาพของอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชน เช่น อสม.	๑๘๓ (๒๔.๑๗)	๓๓๕ (๔๔.๒๕)	๑๘๙ (๒๔.๙๗)	๔๑ (๕.๔๒)	๙ (๑.๑๙)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๕ (๗๖.๙๖)	๐.๘๙	มาก
๗	ความพึงพอใจต่อการบริการโรงพยาบาลเทศบาล	๑๙๖ (๒๕.๘๙)	๓๒๖ (๔๓.๐๖)	๒๐๒ (๒๖.๖๘)	๒๗ (๓.๕๗)	๖ (๐.๗๙)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๐ (๗๗.๙๔)	๐.๘๕	มาก
๘	ความพึงพอใจต่อการบริการโครงการ ๒๐,๐๐๐ เตียง เช่น การเยี่ยมผู้ป่วยติดเตียง	๒๒๐ (๒๙.๐๖)	๓๓๘ (๔๔.๖๕)	๑๖๘ (๒๒.๑๙)	๒๗ (๓.๕๗)	๔ (๐.๕๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๘ (๗๙.๖๓)	๐.๘๔	มาก
๙	ความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณสุข และสุขอนามัย เช่น การป้องกันโรคระบาดจากสัตว์ แมลงพาหะนำโรค โรคพิษสุนัขบ้า การฉีดยุง และการตรวจสอบสารปนเปื้อน ในอาหาร ฯลฯ	๒๐๑ (๒๖.๕๕)	๓๔๗ (๔๕.๘๔)	๑๗๐ (๒๒.๔๖)	๓๕ (๔.๖๒)	๔ (๐.๕๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๓ (๗๘.๖)	๐.๘๕	มาก
เฉลี่ยด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต								๓.๙๐	๐.๘๔	มาก





ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๓๕๓)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๕	ความพึงพอใจต่อการบรรเทา/ป้องกัน และช่วยเหลือภัยพิบัติทางธรรมชาติในเขตเทศบาล	๑๘๒ (๒๔.๐๔)	๓๔๘ (๔๕.๙๗)	๑๘๖ (๒๔.๕๗)	๔๐ (๕.๒๘)	๑ (๐.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๙ (๓๗.๗๐)	๐.๘๓	มาก
๖	ความพึงพอใจการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัย เช่น งานเทศกาล	๑๖๗ (๒๒.๐๖)	๓๑๑ (๔๑.๐๘)	๒๓๐ (๓๐.๓๘)	๔๓ (๕.๖๘)	๖ (๐.๗๙)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๘ (๓๕.๕๙)	๐.๘๘	มาก
เฉลี่ยด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย								๓.๗๗	๐.๘๗	มาก

ด้านการบริหารการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๕๗)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ปลูกต้นไม้หรือการดูแลรักษาต้นไม้เพื่อเพิ่มพื้นที่สีเขียว และการดูแลรักษาพื้นที่สีเขียว (เดิม) ในเขตเทศบาล	๑๘๘ (๒๔.๘๓)	๓๓๐ (๔๓.๕๙)	๒๐๗ (๒๗.๓๔)	๒๗ (๓.๕๗)	๕ (๐.๖๖)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๘ (๗๗.๖๘)	๐.๘๔	มาก
๒	ความพึงพอใจต่อการให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาล	๑๗๖ (๒๓.๒๕)	๓๓๕ (๔๔.๒๕)	๒๑๑ (๒๗.๘๗)	๓๒ (๔.๒๓)	๓ (๐.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๖ (๗๗.๑๕)	๐.๘๓	มาก
๓	ความพึงพอใจในการเก็บขยะของเทศบาล	๒๐๐ (๒๖.๔๒)	๓๒๘ (๔๓.๓๓)	๑๘๕ (๒๔.๔๔)	๓๙ (๕.๑๕)	๕ (๐.๖๖)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๐ (๗๗.๙๔)	๐.๘๗	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการจัดจุดทิ้งวางถังขยะในเขตเทศบาล	๑๗๖ (๒๓.๒๕)	๓๐๑ (๓๙.๗๖)	๒๒๔ (๒๙.๕๙)	๔๖ (๖.๐๘)	๑๐ (๑.๓๒)	๐ (๐.๐๐)	๓.๗๘ (๗๕.๕๑)	๐.๙๒	มาก
๕	ความพึงพอใจต่อการดูแลรักษาความสะอาดของเทศบาล เช่น การเก็บกวาดขยะบนถนน และการวางหญ้า ฯลฯ	๒๑๙ (๒๘.๙๓)	๓๒๖ (๔๓.๐๖)	๑๗๑ (๒๒.๕๙)	๓๗ (๔.๘๙)	๔ (๐.๕๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๕ (๗๙.๐๐)	๐.๘๗	มาก

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๕๗)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๖	ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการบำบัดน้ำเสียของเทศบาล	๑๘๐ (๒๓.๗๘)	๓๐๙ (๔๐.๘๒)	๒๒๕ (๒๙.๗๒)	๓๗ (๔.๘๙)	๖ (๐.๗๙)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๒ (๗๖.๓๘)	๐.๘๘	มาก
๗	ความพึงพอใจต่อการให้บริการชุดลอกคูคลองสาธารณะและดูดลอก/ล้างท่อระบายน้ำสาธารณะพื้นที่ซอยในเขตเทศบาล	๒๑๘ (๒๘.๘๐)	๓๐๓ (๔๐.๐๓)	๑๙๕ (๒๕.๗๖)	๓๘ (๕.๐๒)	๓ (๐.๔๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๒ (๗๘.๓๖)	๐.๘๘	มาก
เฉลี่ยด้านการบริการการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม								๓.๘๗	๐.๘๗	มาก

ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๕๗)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๑	ความพึงพอใจต่อการรักษา อนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรมที่ดั่งามของท้องถิ่น เช่น ผ้าขึ้นธาตุ	๒๕๒ (๓๓.๒๙)	๓๑๑ (๔๑.๐๘)	๑๗๒ (๒๒.๗๒)	๒๑ (๒.๗๗)	๑ (๐.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๕ (๘๐.๙๒)	๐.๘๓	มาก
๒	ความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมส่งเสริมจริยธรรมคุณธรรมและศีลธรรมอันดีของครอบครัวและชุมชนโดยจัดกิจกรรมในวันสำคัญทางศาสนา เช่น กิจกรรมเวียนเทียนวันวิสาขบูชาและวันอาสาฬหบูชา เป็นต้น	๑๘๙ (๒๔.๙๗)	๒๙๒ (๓๘.๕๗)	๒๔๗ (๓๒.๖๓)	๒๘ (๓.๗๐)	๑ (๐.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๘๕ (๗๖.๙๑)	๐.๘๔	มาก
๓	ความพึงพอใจต่อการดูแล ปรับปรุง รักษาศาสนสถานและส่งเสริมวิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น เช่น ศาลหลักเมือง เพลงบอก หนังตะลุง	๒๑๔ (๒๘.๒๗)	๓๓๓ (๔๓.๙๙)	๑๘๖ (๒๔.๕๗)	๒๓ (๓.๐๔)	๑ (๐.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๗ (๗๙.๔๕)	๐.๘๑	มาก
๔	ความพึงพอใจต่อการรักษาประเพณีที่ดั่งามของท้องถิ่น เช่น งานบุญสารทเดือนสิบ ผ้าขึ้นธาตุ	๒๕๖ (๓๓.๘๒)	๓๒๓ (๔๒.๖๗)	๑๖๓ (๒๑.๕๓)	๑๕ (๑.๙๘)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๘ (๘๑.๖๖)	๐.๗๙	มาก

ที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน(ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = ๗๕๗)						ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยสุด	ไม่ตอบ			
๕	ความพึงพอใจต่อการส่งเสริม จัดกิจกรรมสนับสนุนต่อการอนุรักษ์มรดกทางศิลปวัฒนธรรม ศาสนา และประเพณีของท้องถิ่น เช่น แหล่งมรดก	๒๔๘ (๓๒.๗๖)	๓๑๑ (๔๑.๐๘)	๑๗๖ (๒๓.๒๕)	๒๑ (๒.๗๗)	๑ (๐.๑๓)	๐ (๐.๐๐)	๔.๐๔ (๘๐.๗๑)	๐.๘๓	มาก
๖	ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการท่องเที่ยวแก่ประชาชนในเขตเทศบาล เช่น นั่งรถชมเมืองเล่าเรื่องลี้กอร์ แผนที่แหล่งท่องเที่ยว , ป้ายบอกแหล่งท่องเที่ยว	๒๒๒ (๒๙.๓๓)	๓๒๕ (๔๒.๙๓)	๑๗๗ (๒๓.๓๘)	๓๓ (๔.๓๖)	๐ (๐.๐๐)	๐ (๐.๐๐)	๓.๙๗ (๗๙.๔๕)	๐.๘๔	มาก
เฉลี่ยด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น/การบริการท่องเที่ยว								๓.๙๙	๐.๘๒	มาก

## ส่วนที่ ๕ ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจคุณภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตามรายละเอียดดังนี้

ที่	รายละเอียดข้อเสนอแนะ	หมายเหตุ
๑.	อยากให้มีการป้องกันปราบปรามยาเสพติดอย่างเคร่งครัดในเขตเทศบาล เนื่องจากเคยพบเห็นมีบุคคล มีอาการคล้ายคนเมายาเสพติด เยอะแยะ เดินบนถนน พุดคนเดียว เสียงดังเอะอะโวยวาย น่ากลัว อาจเกิดอันตรายกับเด็กๆ และบุคคลทั่วไป	
๒.	ทางเท้า ไม่ได้ใช้จริง เพราะร้านค้าวางของขาย	
๓.	อยากให้เทศบาลพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรของโรงพยาบาล เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ให้มีคำพูดใช้วาจาที่ดีสุภาพกว่าเดิมมากๆ	
๔.	ต้องการให้ปรับปรุงพยาบาล และเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลเทศบาลให้ใช้คำพูดที่สุภาพอ่อนโยนต่อผู้ไปใช้บริการ	
๕.	เรื่องยาเสพติด, ต้องการให้ปลูกต้นไม้มากๆ, จัดกิจกรรมให้มากขึ้นเพื่อชวนคนต่างจังหวัดให้มาเที่ยวนครศรีธรรมราช	
๖.	ตลาดคูขวางไม่สะอาด พ่อค้าแม่ค้าวางของเกะกะทางเดินในตลาด ทางเดินลื่น น่าจะปิดตลาดปีละ ๑ วันให้แม่ค้าเก็บของออก ทำความสะอาดในตลาดได้อย่างเต็มที่	
๗.	สวนสาธารณะที่ใช้ออกกำลังกายโดยเฉพาะสวนศรีธรรมโศกข้างกำแพงเมือง เก่าควรมีแสงสว่างเพียงพอมากกว่านี้	
๘.	คนจรจัดตามสวนสาธารณะเยอะมากเวลาไปออกกำลังกายหรือเดินเล่นๆรู้สึกไม่ปลอดภัย	
๙.	ขยะขึ้นใหญ่ควรมีรถจัดเก็บตามซอยสัปดาห์ละครั้งก็还好	