



# มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์

**รายงานความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ  
ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง  
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2561**

**เสนอ  
เทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง  
จังหวัดนครศรีธรรมราช**

**โดย  
มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์**

## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จ. นครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2561 ภายใต้โครงการความร่วมมือเพื่อพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจากเทศบาลนครนครศรีธรรมราช รวมทั้งเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการ แก้ปัญหา กำหนดนโยบาย และพัฒนารูปแบบการดำเนินงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ต่อไป

คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในภาพรวมและแยกเป็นด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จากผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างพบว่า ในภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในปี พ.ศ. 2561 อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยคะแนนร้อยละ 86.00 นอกจากนี้คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ยังได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ก้าวไปสู่การเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เป็นที่พึงและรับใช้ประชาชนได้โดยสมบูรณ์

ท้ายที่สุด คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ ต้องขอขอบพระคุณ นายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เจ้าหน้าที่ประสานงาน ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการจัดทำรายงานความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จ.นครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ. 2561 ฉบับนี้ จนประสบผลสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะที่ปรึกษาในการประเมินฯ

มกราคม 2562

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง.....	ง
สารบัญรูปภาพ.....	จ
<b>บทที่ 1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
- ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
- วัตถุประสงค์ของการประเมิน.....	2
- ขอบเขตการประเมิน.....	2
- นิยามศัพท์เฉพาะ.....	3
- ผลที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
<b>บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐาน</b>	
<b>ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช .....</b>	<b>4</b>
- แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ.....	4
- แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ.....	8
- ธรรมชาติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	9
- สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช.....	13
<b>บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....</b>	<b>36</b>
- ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	36
- เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	38
- การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
- การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39
- สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
<b>บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....</b>	<b>41</b>
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน.....	43
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	49
- ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ.....	54
- ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน.....	58

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ.....	59
บรรณานุกรม.....	65
ภาคผนวก.....	66

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช.....	15
2.2 รายละเอียดโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช .....	16
2.3 แสดงจำนวนผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ .....	17
2.4 แสดงรายชื่อถนนสายหลักในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช.....	18
2.5 แสดงผู้บริหารเทศบาลนครนครศรีธรรมราช.....	34
2.6 แสดงฝ่ายสภาเทศบาลนครนครศรีธรรมราช.....	34
3.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจากเทศบาลนครนครศรีธรรมราช.....	36
4.1 จำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจ จำแนกตามตัวแปร จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน).....	43
4.2 แสดงจำนวนร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินระดับความพึงพอใจ ในแต่ละด้านเป็นรายข้อจำแนกตามประเภทงานที่ใช้บริการ.....	47
4.3 ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการ ให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยจำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน.....	49
4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายข้อ.....	50
4.5 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการ จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน).....	54

## สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
4.1 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามเพศ.....	44
4.2 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามอายุ.....	45
4.3 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามสถานภาพ.....	45
4.4 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามอาชีพ.....	46
4.5 แสดงค่าร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน แยกตามระดับการศึกษาสูงสุด.....	46
4.6 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกตามรายได้เฉลี่ย.....	47
4.7 แสดงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ แยกเป็นรายด้าน.....	50

## บทที่ 1 บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) เกิดขึ้นโดยรัฐบาลมอบอำนาจหรือกระจายอำนาจการบริหารตามภารกิจต่างๆ ให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง เพื่อความเจริญของท้องถิ่นและประเทศชาติ ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม มุ่งเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางในการบริหารท้องถิ่นของตนเอง ทั้งทางด้านการบริหารกำลังคนและงบประมาณ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและวางแผนพัฒนา ร่วมกำกับดูแลตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาลและเป็นการฝึกให้ประชาชนได้รู้จักการปกครองระดับชาติ ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาที่ดีที่สุดกว่าบุคคลภายนอก ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่ง ในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้เพื่อให้ท้องถิ่นมีความมั่นคงแข็งแรง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเข้ามาควบคุม ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของประเทศเอาไว้ ปัจจุบัน หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบไปด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.), เทศบาล โดยแบ่งเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล, องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.), และองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมี 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม กำหนดให้เทศบาลตำบลมีหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ทำให้เทศบาลตำบลต้องรับโอนภารกิจจำนวนมากจากกระทรวง ทบวง กรม และรัฐวิสาหกิจต่าง ๆ ไปดำเนินการแทน อันได้แก่

- 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประกอบด้วย การคมนาคม และขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ การผังเมือง การควบคุมอาคาร
- 2) ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ประกอบด้วย การส่งเสริมอาชีพงานสวัสดิการสังคม นันทนาการ การศึกษา สาธารณสุข การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ประกอบด้วย การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพของประชาชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 4) ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ประกอบด้วย การวางแผนพัฒนาจังหวัด การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรมการท่องเที่ยว

5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประกอบด้วย การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ การคุ้มครองดูแลและรักษาป่า การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ

6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประกอบด้วย การป้องกัน คุ้มครอง ควบคุม ดูแล รักษาโบราณสถาน วัตถุ พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งมีภารกิจให้บริการสาธารณะตามกฎหมายดังกล่าว ข้างต้น จึงจำเป็นที่จะต้องมีมาตรฐานการให้บริการประชาชนตามแนวทางของกระทรวงมหาดไทย ที่มุ่งเน้น การสนับสนุนการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ซึ่งประกอบด้วย หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักความมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า เพื่อให้การปฏิบัติราชการของเทศบาลเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมภาคประชาชนให้มีส่วนร่วมในการบริหารงาน และตรวจสอบการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ดังนั้น คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการประเมิน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณี พิเศษ ประจำปีงบประมาณ 2561 จะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตาม มิติ ที่ 2 คือมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็น กลาง โดยการประเมินจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง ทั้งนี้ผลจากการสำรวจ ความพึงพอใจดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินผลปฏิบัติราชการของเทศบาล และใช้ประกอบการ พิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้างและ พนักงานจ้าง ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ต่อไป

## วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช อำเภอมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามประเภทงาน เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

## ขอบเขตการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้มุ่งที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการใน เขตการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอมืองนครศรีธรรมราช จังหวัด นครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2561 ทั้งในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะอำนวยความสะดวก



พัฒนาระบบการให้บริการ และการกำหนดนโยบายการดำเนินงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง ความสุข ความสบายใจ ความสะดวกที่ได้รับ จากสภาพแวดล้อมที่เกิดจากการบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งวัดได้จากการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปความพึงพอใจการให้บริการ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้มาใช้บริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง นครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ในระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561

**เทศบาลนคร** หมายถึง เทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ใช้ในการสำรวจข้อมูลในครั้งนี้

**ด้านกระบวนการขั้นตอน** หมายถึง รูปแบบ วิธีการ หรือขั้นตอนที่ เทศบาลนครได้ กำหนดขึ้นเพื่อให้ผู้ไปใช้บริการได้ปฏิบัติตามในการรับบริการ

**ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง รูปแบบการเข้าใช้บริการ ที่ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้อย่างสะดวก

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงานส่วนตำบล พนักงานจ้างภารกิจ พนักงานจ้างทั่วไป และลูกจ้างของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆ ที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ

**สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และบุคลากรที่เทศบาลนคร นครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้จัดเตรียมไว้เพื่อให้บริการ แก่ผู้มาใช้บริการ

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
3. ได้รับข้อมูลที่สามารถนำมาใช้แก้ปัญหา กำหนดนโยบายและแนวทางการพัฒนา รูปแบบการดำเนินงานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช จังหวัดนครศรีธรรมราช ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

### สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

### แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจต่อการบริการ

##### 1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

โวลแมน (Wolman. 1979) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับความสำเร็จตามจุดหมาย (Goal) ความต้องการ (Want) หรือแรงจูงใจ (Motivation) ในขณะที่มุลลินส์ (Mullins. 1985) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้าน เป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงาน ทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์มีแรงผลักดันบางประการในตนเองและพยายามจะบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพึงพอใจ เป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้น เป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไป

ราณี เขาวนปรีชา (2538) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนอง หรือบรรลุตามจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจต่อการใช้บริการจึงเป็นความรู้สึกที่ผู้มารับบริการมีต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับ จากการใช้บริการที่เข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

สำหรับสมจิตร กาหาวงศ์ (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นความคิดเห็นหรือทัศนคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด หรือความรู้สึกที่บุคคลได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ ในขณะที่ กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542) อธิบายว่าเป็นการแสดงความรู้สึกทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการของมนุษย์ ส่วนวาริธร ประวัตินวงศ์ (2545) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินบริการ เมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดหมายในสิ่งที่ต้องการ และความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดหมายนั้น ไม่ได้รับการตอบสนอง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดูแลที่ได้รับจากผู้ให้บริการ และจัดเป็นเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ทำให้ผู้ให้บริการสามารถกำหนดคุณลักษณะของการบริการ เป็นการประเมินคุณภาพของการบริการ และบ่งชี้ถึงความสำเร็จของงานบริการ

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นปฏิกิริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงผลออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมิน โดยบ่งถึงทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก หรือลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใด ๆ

##### 1.2 แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่าน ดังเช่น วิมลลลิตี หรยางกูร ซึ่งให้แนวคิดไว้ว่า “ความพึงพอใจเป็นการให้ค่าความรู้สึกของคนเรา สัมพันธ์กับระบบมโนทัศน์ที่เกี่ยวกับ

ความหมายของสภาพแวดล้อม ค่าความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมซึ่งแตกต่างกัน เช่น ความรู้สึกดี เลว พอใจ ไม่พอใจ สนใจ ไม่สนใจ เป็นต้น

นอกจากนี้จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2538) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ดังนี้

1. ผลลัพธ์ของการบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีคุณภาพและระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ รวมทั้งความเอาใจใส่ของผู้ให้บริการและคุณภาพบริการ

2. ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้ให้บริการยอมรับหรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของบริการ และความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้เจตคติของผู้ใช้บริการที่มีต่อราคาค่าบริการกับคุณภาพการบริการของแต่ละคนจะแตกต่างกันไป

3. สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวก ทำเล ที่ตั้ง และการกระจายสถานที่ให้บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ให้บริการ

4. การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสาร หรือบุคคลอื่นกล่าวถึงคุณภาพการบริการในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5. ผู้ให้บริการ บุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการ จะต้องคำนึงถึงความสำคัญของผู้ใช้บริการเป็นหลัก ซึ่งจะทำให้ผู้ให้บริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายยิ่งขึ้น

6. สภาพแวดล้อมของการบริการ บรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

7. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการ ประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการ จะส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้ให้บริการมีความคล่องตัว และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างเหมาะสม

### 1.3 ความพึงพอใจต่อบริการ

ในการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการใช้บริการ (Service Satisfaction) มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้นำแนวคิดและทฤษฎีของมาสโลว์และมิลเลอร์ มาอธิบายไว้ ดังนี้

มาสโลว์ (Maslow.1954) ได้กล่าวว่า มนุษย์มีความต้องการ และความต้องการของมนุษย์ไม่มีที่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทนที่ และหากไม่ได้รับการตอบสนองจะยังเป็นสิ่งจูงใจอยู่ มาสโลว์ ได้จัดความต้องการของมนุษย์ไว้ เป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Need) เป็นความต้องการพื้นฐานเพื่อความอยู่รอดของชีวิต เช่น ความต้องการอาหาร อากาศ น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค และความต้องการทางเพศ

2. ความต้องการทางด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety Need) ได้แก่ ความต้องการที่จะได้รับความคุ้มครองภัยต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ฯลฯ

3. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Need) ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม และได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นมิตร และความรักจากเพื่อนร่วมงาน

4. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม (Esteem Need) ได้แก่ ความต้องการในเรื่องความรู้ความสามารถ รวมทั้งได้รับการยกย่องสรรเสริญจากบุคคลอื่น

5. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Deficit Principle) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ คืออยากให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความหวังของตน

มาสโลว์ ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับความต้องการของคน ที่มีผลต่อพฤติกรรมที่แสดงออกมาว่าจะประกอบไปด้วยหลัก 2 ประการ คือ

1. หลักแห่งความขาดตกบกพร่อง (The Deficit Principle) ความขาดตกบกพร่องในชีวิตประจำวันของคนที่ได้รับอยู่เสมอ จะทำให้ความต้องการที่เป็นความพอใจของคน ไม่เป็นตัวจูงใจให้เกิดพฤติกรรมในด้านนั้น ๆ อีกต่อไป โดยคนเหล่านี้จะยอมรับและพึงพอใจในความ ขาดแคลนต่าง ๆ ในชีวิต เพราะเห็นเป็นเรื่องธรรมดา

2. หลักแห่งความเจริญก้าวหน้า (The Progressive Principle) กล่าวคือ ลำดับชั้นความต้องการทั้ง 5 ระดับ จะเป็นไปตามลำดับที่กำหนดไว้ จากระดับต่ำไปหาระดับที่สูงกว่า และความต้องการของคนในแต่ละระดับจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ ความต้องการของระดับที่ต่ำกว่าได้รับการตอบสนองจนเกิดความพึงพอใจ

สำหรับ มิลเล็ทท์ (Millett. 1954) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในบริการว่า จะต้องมึลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียม (Equitable Service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการที่เพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมกันและตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพและความสามารถ ใช้เทคโนโลยีทันสมัยเพื่อ สนองความต้องการของประชาชน

#### 1.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

อมร รักษาสัตย์ ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรการอีกอย่างหนึ่งที่ใช้วัดประสิทธิภาพของการบริหารงานได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีไว้เพียงทำให้เสร็จ เท่านั้น แต่หมายถึงการให้บริการอย่างดี เป็นที่พอใจของประชาชน จากความหมายดังกล่าวนี้ จึงสรุปได้ว่าความพึงพอใจหมายถึง ความพอใจที่มีต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามที่บุคคลได้คาดหวังไว้

นอกจากนี้ ปรัชญา เวสารัชช์ (2526) ได้กล่าวว่า การให้บริการของรัฐนั้น จะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยากหรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ คือ

##### 1.1 ให้บริการที่เท่ากันแก่สมาชิกสังคม

1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณที่เหมาะสมไม่มากไม่น้อยเกินไป

1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการโดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชน เป็นค่านิยมพื้นฐานสำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยจะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แจงทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองตอบต่อมติมหาชน ต้องมีความยืดหยุ่นที่จะปรับเปลี่ยนงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทยได้กำหนดหลักปฏิบัติงานทะเบียนให้นายทะเบียนถือปฏิบัติมาตั้งแต่ปี 2532 ดังนี้

1. ถูกต้อง คือถูกต้องตามกฎหมาย ระเบียบ และแบบแผนของทางราชการ รวมทั้งถูกต้องตรงกับความเป็นจริง

2. สะดวก คือ ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็ว และไม่เสียเวลารอคอย รวมทั้งเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพด้วย

3. สุจริต คือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และยุติธรรม รวมทั้งประชาชนปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบแบบแผนของทางราชการ

4. ประชาสัมพันธ์ คือ ทำให้ประชาชนและเจ้าหน้าที่เกิดความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญเกี่ยวกับงานทะเบียน รวมทั้งให้ความร่วมมือ

ต่อมาในปี 2535 ได้ปรับเปลี่ยนเป็นดังนี้

1. ให้บริการ คือ การให้บริการแก่ประชาชน ผู้มาติดต่องานทะเบียนกับทางราชการให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว และถูกต้อง

2. สร้างสรรค์ศรัทธา คือ ทำให้ประชาชนเกิดความศรัทธาต่อเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐ เพื่อให้ประชาชนเกิดทัศนคติที่ดีว่าจะได้รับการช่วยเหลือ การบริการ และการช่วยแก้ปัญหาจากทางราชการได้เป็นอย่างดี ทั้งจะเป็นผลต่อการให้ความร่วมมือในด้านต่าง ๆ จากประชาชนด้วยความเต็มใจอีกด้วย

3. แก้ไขปัญหา คือ แก้ไขปัญหาข้อขัดข้อง ทั้งในด้านการปฏิบัติงานและปัญหาของประชาชนให้หมด หรือลดน้อยลงไป

4. พัฒนางานทะเบียน คือ พัฒนางานทะเบียนให้มีความเจริญก้าวหน้า ปรับปรุงการปฏิบัติงานการให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### 1.5 การวัดความพึงพอใจ

ผาสวรรณ สนิทวงศ์ ณ อยุธยา (2523) อธิบายว่า การวัดด้านจิตนิสัยหรือความรู้สึก เป็นการวัดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึก หรืออารมณ์ เช่น ความสนใจ ความพอใจ ความซาบซึ้ง เจตคติ หรือทัศนคติ ค่านิยมการปรับตัวทัศนคติ เป็นการวัดความรู้สึกของบุคคล อันเนื่องมาจากการเรียนรู้หรือประสบการณ์ต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ค่อนข้างถาวรในระยะหนึ่ง แต่อาจเปลี่ยนได้ และทัศนคติ ก็สามารถระบุทิศทางและความมากน้อย หรือความเข้มแข็งได้

**การประเมินค่าทัศนคติ** ในการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของคนเราต่อสิ่งหนึ่ง เราต้องเสนอข้อความแสดงทัศนคติเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ หลาย ๆ ข้อความ ผู้รับการทดสอบประเมินค่า แต่ละข้อความถือเป็น 1 มาตรา แล้วนำคะแนนจากมาตราต่าง ๆ มารวม เป็นคะแนนรวม และยึดคะแนนนี้

เป็นหลักในการตีความ เนื่องจากถือว่าข้อความต่าง ๆ กวีตจากทัศนคติต่อสิ่งเดียวกัน ควรมีข้อความหลายข้อความเพื่อให้ข้อความมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือมากขึ้น การให้คะแนนเรากำหนดให้การแสดงทัศนคติในทางบวกเป็นดังนี้

พอใจมากที่สุด	เท่ากับ	5	คะแนน
พอใจมาก	เท่ากับ	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	เท่ากับ	3	คะแนน
พอใจน้อย	เท่ากับ	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ	1	คะแนน

เมื่อให้ผู้รับการทดสอบประเมินค่าข้อความทั้งหมด แล้วนำคะแนนที่ได้มารวมเป็นคะแนนของทัศนคติที่มีต่อเรื่องที่ทดสอบ ผู้สอบ ผู้เสนอวิธีวัดแบบนี้ คือ คัดเลือกข้อความที่ใช้วัดจึงเป็น เรื่องสำคัญมาก

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ

### 2.1 ความหมายของการจัดบริการ

ฟาริดา อับราฮิม (2537) ได้ให้ความหมายของการจัดบริการว่า หมายถึง การวางรูปแบบและความสัมพันธ์ซึ่งนำไปสู่เป้าหมายของแผนงาน มีการมอบหมายบทบาท กำหนดอำนาจความรับผิดชอบ การจัดให้มีการประสานงาน กำหนดขอบเขตงาน ส่วน กฤษณี โพธิ์ชนะพันธ์ (2542) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง การจัดกิจกรรมให้เป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ

จากความหมายที่กล่าวมานี้ สรุปได้ว่า การจัดบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามแนวทางนโยบายและวัตถุประสงค์ของสถานบริการที่วางไว้ เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการ และสนองตอบในการแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้บริการ ครอบคลุมทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสังคม

### 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดบริการ

แทพเพน (Tappen.1983) กล่าวถึง การจัดบริการว่า เป็นการ จัดสรรทรัพยากรอย่างมีระบบ ซึ่งได้แก่การจัดเตรียมสิ่งต่าง ๆ ดังนี้

1. ความสะดวก (Facilities) ได้แก่ ความสะดวกจากการจัดแผนผังความสบายและความปลอดภัยของสถานที่ รวมถึงการเข้าถึงสิ่งสนับสนุนของบริการ
2. การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ (Equipment) ได้แก่ ความพร้อม ความเพียงพอ ของวัสดุอุปกรณ์ การบำรุงรักษา ความทันสมัยของเครื่องมือ เครื่องใช้ และความสามารถของบุคลากรในการใช้เครื่องต่าง ๆ อย่างเหมาะสม
3. บุคลากร (Staff) ได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความน่าเชื่อถือ อัตราบุคลากรที่เหมาะสมกับจำนวนผู้รับบริการ
4. การเงิน (Finance) ได้แก่ เงินเดือน ค่าตอบแทน แหล่งที่มาของเงินและความเพียงพอของเงิน

สำหรับ Nancy (1953) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ ซึ่งแนวทางการเข้าถึงบริการมีดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการอย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง  
 3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

5. การยอมรับคุณภาพบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

ส่วน จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้คำนิยามว่า “บริการ” คือสิ่งที่จับ สัมผัส แต่ต้องได้ยากและเสื่อมสภาพไปได้ง่าย บริการจะทำขึ้นทันที และส่งมอบให้ผู้บริการทันที หรือเกือบจะทัน และกล่าวถึงคุณลักษณะ 7 ประการ ของการบริการที่ดี โดยเสนอว่า “บริการ” ตรงกับคำว่า “SERVICE” ซึ่งมีความหมายของการบริการที่สามารถเป็นหลักปฏิบัติได้ดังนี้

S = Smiling and Sympathy ยิ้มแย้มและเอใจใส่ เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้รับบริการอย่างรวดเร็วทันใจโดยไม่ต้องให้เอ่ยปาก เรียกร้อง

R = Respectfulness แสดงออกถึงความนับถือ ให้เกียรติผู้มารับบริการ

V = Voluntary Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจทำ ไม่ใช่ทำงานอย่างเสียไม่ได้

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์การ

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้นขณะบริการและให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวังเอาไว้

### 3. ธรรมชาติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีความเข้มแข็งและสามารถแก้ไขปัญหาและพัฒนาชุมชนสู่ความเจริญได้ตามที่มุ่งหวังนั้น จะต้องขึ้นอยู่กับปัจจัยหลาย ๆ ส่วนด้วยกัน เช่น มีการบริหารจัดการที่ดี มีสมาชิกคณะกรรมการบริหารและเจ้าหน้าที่ที่เข้าใจบทบาทหน้าที่ มีความซื่อสัตย์ มีความรู้ความสามารถ ขณะเดียวกันจะต้องได้รับความร่วมมือจากชุมชนและหน่วยงานต่าง ๆ เป็นอย่างดีด้วย ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องประยุกต์ และพัฒนาแนวทางธรรมาภิบาลและตัวชี้วัดเพื่อประเมินตนเองว่าอยู่ในระดับใดและจัดกระบวนการเรียนรู้เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านธรรมาภิบาลขึ้นโดยพิจารณาจากแนวทาง 6 ด้าน ประกอบด้วย

1. **หลักนิติธรรม** เป็นการปฏิบัติเกี่ยวกับการตรากฎหมาย กฎ ข้อบังคับให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของชุมชน และชุมชนยินยอมปฏิบัติตามกฎหมาย ซึ่งการปฏิบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถดำเนินการให้สอดคล้องได้ โดยการออกข้อบังคับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายให้อำนาจไว้ และต้องมุ่งให้เกิดความเป็นธรรม และเพื่อรักษาผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และเพื่อให้เป็นที่ยอมรับของชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเปิดเวทีประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสิทธิและหน้าที่ของประชาชน ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ด้วยการปิดประกาศ ณ ที่ทำการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือที่ชุมชนทุก

หมู่บ้านหรือการประชาสัมพันธ์ ด้วยรูปแบบอื่น ๆ เช่น ทำเป็นเอกสารแจกจ่ายในการประชุม หรือเสียงตามสาย เป็นต้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่มีอำนาจในการบังคับใช้ข้อบังคับรวมทั้งกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้อง ต้องปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบข้อบังคับให้ถูกต้องตามที่บัญญัติไว้ และต้องบังคับใช้อย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติกับบุคคลใดหรือกลุ่มบุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอภาค ได้แก่ การจัดเก็บภาษีในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งจะต้องจัดเก็บอย่างทั่วถึงเท่าเทียม และถูกต้องโดยไม่กั้นแก่ง หรือลดหย่อนแก่ผู้ใดเป็นการเฉพาะ เป็นต้น นอกจากนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังมีหน้าที่ในการพัฒนาบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในฝ่ายพนักงานและสมาชิกสภา ให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

**2. หลักคุณธรรม** เป็นการปฏิบัติงานที่ยึดมั่นในความถูกต้องดีงามเป็นแบบอย่างแก่ประชาชนเพื่อเสริมสร้างความซื่อสัตย์สุจริต จริใจ อดทน มีระเบียบวินัย บุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งรวมถึงผู้บริหาร พนักงาน ทุกคนจะต้องยึดหลักหน้าที่ความรับผิดชอบของตน โดยพนักงานส่วนตำบลจะต้องปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มาทำงานตรงเวลา ให้บริการประชาชนด้วยความเสมอภาค ถูกต้อง สมาชิกสภา ต้องตระหนักในหน้าที่ของตนในฐานะเป็นผู้แทนประชาชน ต้องมุ่งเน้นรักษาผลประโยชน์แก่ส่วนรวม ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน มาประชุมอย่างสม่ำเสมอ พิจารณาเรื่องต่าง ๆ ในสภาอย่างมีเหตุผลตรงไปตรงมา ยึดหลักผลประโยชน์ส่วนรวมและถูกต้องตามกฎหมาย

**3. หลักความโปร่งใส** โดยเน้นการปรับกลไกและวิธีการทำงานให้มีความโปร่งใสให้มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารอย่างตรงไปตรงมาให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบได้ โดย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องถือปฏิบัติในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนทราบตาม พ.ร.บ. ข้อมูลข่าวสาร พ.ศ. 2539 ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรพิจารณาถึงความเหมาะสมของวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ที่สามารถทำให้ประชาชนได้รับรู้อย่างกว้างขวาง

**4. หลักการมีส่วนร่วม** ถือเป็นหลักการที่มีความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ต้องให้ประชาชนมีส่วนร่วมทุกขั้นตอน ตั้งแต่การเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือผู้บริหาร และมีส่วนร่วมในการบริหารงานตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร แสดงความคิดเห็นในการตัดสินใจทำอะไร อย่างไร รวมทั้งการตรวจสอบ และการประเมินผลงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสุดท้ายประชาชนย่อมมีสิทธิเหนือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีอำนาจในการถอดถอนผู้บริหารหรือสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประชาชนเห็นว่าปฏิบัติงานเสียหาย ล้มเหลว มีพฤติกรรมเสื่อมเสีย นอกจากนั้น กฎหมายยังได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ได้แก่ รัฐธรรมนูญ มาตรา กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ในมาตรา 16) กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องสร้างระบบกลไก ที่เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานในทุกขั้นตอน เพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างเป็นรูปธรรม



**5. หลักความรับผิดชอบ** หลักข้อนี้มุ่งเน้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตระหนักในอำนาจหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อประชาชน มีความใส่ใจต่อปัญหาของชุมชน และมีความกระตือรือร้นในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนให้บรรลุผล โดยไม่เลือกปฏิบัติและมีความกล้าหาญที่จะยอมรับผลการกระทำ โดยการจัดบริการสาธารณะอย่างมีคุณภาพ เป็นธรรม และทั่วถึงทั้งในและนอกอาคารสถานที่ ให้ประชาชนยึดถือเป็นที่พึ่งได้ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ร้องทุกข์และแจ้งความเดือดร้อนได้สะดวก รวมทั้งควรมีผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ประจำหมู่บ้าน มีความจริงใจในการนำโครงการและ กิจกรรมที่เสนอโดยประชาชนหรือประชาคมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม โดยคำนึงถึงความจำเป็นเร่งด่วน นอกจากนี้จะต้องนำโครงการและกิจกรรมที่บรรจุในแผนพัฒนาไปจัดทำข้อบังคับงบประมาณ เพื่อให้เกิดการปฏิบัติตามที่สัญญาไว้กับประชาชน หากทำไม่ได้ก็ต้องแจ้งให้ประชาชนทราบ

**6. หลักความคุ้มค่า** เป็นการเน้นประสิทธิภาพในการบริหารงาน โดยใช้ทรัพยากรงบประมาณให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งการรักษาทรัพยากรธรรมชาติของท้องถิ่นให้สมบูรณ์และยั่งยืน

การดำเนินการตามหลักธรรมาภิบาลดังกล่าวมีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน เพื่อความมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และความประหยัดหรือ ป ได้แก่

**ป .ประชาชน** คือ การทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องมีประชาชนเป็นเป้าหมายและศูนย์กลาง เช่น การกำหนดโครงการพัฒนาต่าง ๆ ใน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นหลัก มิใช่เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้บริหารหรือพนักงาน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

**ป .ประสิทธิภาพ** คือ การทำงานตามกระบวนการที่ถูกต้องอย่างรวดเร็วที่สุด เช่น กรณีประชาชนมาติดต่อข้าราชการ พนักงานส่วนตำบลจะอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำแก่ประชาชน พร้อมทั้งดำเนินการตามขั้นตอนของระเบียบกฎหมายอย่างถูกต้อง และรวดเร็วจึงจะถือว่าทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

**ป .ประสิทธิผล** คือ ผลหรือคุณภาพของงานที่ทำตาม ตัวอย่างเรื่องประสิทธิภาพได้เน้นในเรื่องความรวดเร็วและถูกต้องตามขั้นตอน แต่ในเรื่อง ของประสิทธิผลจะเน้นที่ความถูกต้องของผลงานที่ทำ เช่น การรับชำระภาษีนอกจากจะให้บริการได้อย่างรวดเร็วแล้ว ผลงานที่ทำจะต้องถูกต้องไม่มีปัญหาที่ประชาชนจะต้องกลับมาร้องขอให้แก้ไขอีก

**ป .ประหยัด** การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นส่วนราชการส่วนท้องถิ่น จึงต้องตระหนักอยู่เสมอว่าเงินงบประมาณทุกบาททุกสตางค์ เป็นของประเทศชาติและประชาชน มิใช่ งบประมาณส่วนตัว ดังนั้น การใช้จ่ายงบประมาณจะต้องเป็นไปอย่างรอบคอบยิ่งกว่าเงินส่วนตัว การจัดซื้อพัสดุ ครุภัณฑ์ต้องมีคุณภาพ และเหมาะสมกับราคา เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างคุ้มค่า ประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยการเปิดกว้างให้มีกระบวนการแข่งขันเสนอราคา

ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ควรตระหนักและมองเห็นความสำคัญในการนำหลักธรรมาภิบาลมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานเพื่อเป้าหมาย ป. ดังกล่าว โดยเฉพาะในเรื่องของความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการยึดหลักกฎหมายในการปฏิบัติงาน ซึ่งถือว่าเป็นหัวใจในการบริหาร ในขณะที่เดียวกันก็จำเป็นต้องสร้างความเข้าใจแก่ประชาชน เพื่อให้เกิดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วมเสียสละในการพัฒนาท้องถิ่นเพื่อ ประโยชน์สูงสุดโดยส่วนรวม

## ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

### ส่วนที่ 1 ลักษณะและสภาพทั่วไปของเมืองนครศรีธรรมราช

#### สภาพทั่วไปของเมืองนครศรีธรรมราช

เมืองนครศรีธรรมราชคือพื้นที่ส่วนใหญ่ของเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช เป็นชุมชนที่มีหลักฐานย้อนหลังไปมากกว่า 1,500 ปี เมืองนี้ก่อตั้งอยู่บนสันทรายที่เรียกว่า หาดทรายแก้ว ซึ่งทอดตัวยาวตามแนวเหนือ-ใต้ ทำให้การตั้งถิ่นฐานกระจายตัวอยู่บนสันทราย ตัวเมืองนครศรีธรรมราชจึงมีลักษณะยาวมาจนถึงปัจจุบันผู้ที่อาศัยอยู่ในเมืองนี้ส่วนหนึ่งคือ คนไทย ที่ตั้งถิ่นฐานอยู่ดั้งเดิม และอีกส่วนหนึ่งเกิดจากการอพยพย้ายถิ่น และการค้าจากอินเดียและจีน และส่วนใหญ่คือ ชาวไทยมุสลิม จากจังหวัดชายแดนภาคใต้

ชาวยุโรปที่เดินทางมาติดต่อค้าขายในอดีต ให้ชื่อไว้ในแผนที่ของตน เรียกเมืองนี้ว่า ลิกอร์ (Ligor) จากประวัติความเป็นมาของบ้านเมืองอันยาวนานจึงทำให้นครศรีธรรมราชมีความหลากหลายทางวัฒนธรรมมีขนบธรรมเนียม ประเพณี วิถีชีวิต การนับถือศาสนาแตกต่างกันแต่อยู่รวมกันได้อย่างมีความสุข

จากที่เคยเป็นเมืองอิสระ และมีเมืองบริวารกว้างขวาง ค่อย ๆ คลี่คลายเป็นส่วนหนึ่งของประเทศมีฐานะเป็นมณฑล และจังหวัดในปัจจุบัน ชุมชนบนสันทรายแห่งนี้ มีความเจริญและ มีความหนาแน่นขึ้นเป็นลำดับ จนถึงสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้จัดตั้งให้ชุมชนขนาดใหญ่เป็นเขตปกครองท้องถิ่น ชุมชนแห่งนี้เป็นชุมชนหนึ่งที่ได้รับการยกฐานะให้เป็น เทศบาลเมืองและเทศบาลนครตามลำดับ ปัจจุบันเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีได้จำกัดอยู่แค่บนสันทราย แต่จะขยายออกไปทั้งทางตะวันออกและตะวันตกของสันทรายจนมีเนื้อที่ถึง ๒๒.๕๖ ตารางกิโลเมตร มีประชากรเกินกว่า 100,000 คน

#### 1.1 ลักษณะทางภูมิศาสตร์ของจังหวัดนครศรีธรรมราชลักษณะทั่วไป

จังหวัดนครศรีธรรมราชตั้งอยู่ระหว่างประมาณละติจูด 8 องศา ถึง 9 องศา 10 ลิปดาเหนือ และลองจิจูด 99 องศา 15 ลิปดา ถึง 100 องศา 10 ลิปดาตะวันออก มีพื้นที่ 9,942.50 ตารางกิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับจังหวัดต่าง ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับจังหวัดสุราษฎร์ธานี และอ่าวบ้านดอน อำเภอขนอม เป็นอำเภอเหนือสุด
ทิศใต้	ติดต่อกับจังหวัดสงขลา จังหวัดพัทลุง และจังหวัดตรัง อำเภอทางตอนใต้ ได้แก่ อำเภอหัวไทร อำเภอชะอวด อำเภอทุ่งสง และอำเภอบางขัน
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับอ่าวไทยมีชายฝั่งทะเลยาว 225 กิโลเมตร อำเภอที่ติดต่อกับอ่าวไทย คืออำเภอขนอม อำเภอสิชล อำเภอท่าศาลา อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช อำเภอปากพนัง และอำเภอหัวไทร
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับจังหวัดสุราษฎร์ธานี และจังหวัดกระบี่ อำเภอทางทิศตะวันตก ได้แก่ อำเภอบางขัน อำเภอทุ่งใหญ่ อำเภอถ้ำพรรณรา อำเภอฉวาง อำเภอพิปูน และอำเภอนบพิตำ

## ที่ตั้ง พื้นที่ อาณาเขต

ปัจจุบันเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ในท้องที่อำเภอเมืองนครศรีธรรมราช มีพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 22.56 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อกับตำบลปากพูน
ทิศใต้	ติดต่อกับตำบลท่าเรือ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับตำบลปากพูน ตำบลปากนคร และตำบลท่าไร่
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับตำบลโพธิ์เสด็จ ตำบลมะม่วงสองต้น และตำบลนาเคียน

พื้นที่ในเขตเทศบาลประกอบด้วย ตำบลในเมือง ตำบลท่าวัง ตำบลคลัง ตำบลนาเคียนบางส่วนของหมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 ตำบลโพธิ์เสด็จ หมู่ที่ 1 ทั้งหมด หมู่ที่ 2, 3, 7 และ 9 บางส่วน

### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

จังหวัดนครศรีธรรมราชมีเทือกเขานครศรีธรรมราชและเทือกเขาบรรทัดทอดยาวตามแนวเหนือ-ใต้ อยู่บริเวณตอนกลางของจังหวัด จึงอาจแบ่งภูมิประเทศออกเป็น 3 ส่วน ต่อไปนี้

**ส่วนที่ 1** เขตที่ราบชายฝั่งตะวันออก เป็นที่ราบมีอาณาเขตตั้งแต่เทือกเขานครศรีธรรมราชและเทือกเขาบรรทัดไปทางตะวันออก จนถึงชายฝั่งทะเลอ่าวไทย มีแม่น้ำลำคลองที่มีต้นน้ำบริเวณเทือกเขาสูงสลับหลายสายอยู่ตลอดทั้งปี และบางตอนเป็นป่าพรุขนาดใหญ่ เขตที่ราบนี้มีพื้นที่ตั้งแต่ตอนเหนือสุดของจังหวัด และค่อยมีอาณาเขตกว้างขึ้น เมื่อลงไปทางทิศใต้เหมาะสำหรับการทำนา ทำสวน เลี้ยงสัตว์ และทำการประมงชายฝั่งเป็นเขตที่มีประชากรหนาแน่น เป็นที่ตั้งของอำเภอขนอม สีชล ท่าศาลา ปากพนัง หัวไทร เขียวใหญ่ ชะอวด เฉลิมพระเกียรติ และพระพรหม

**ส่วนที่ 2** เขตที่ราบเชิงเขาตะวันตก มีลักษณะเป็นที่ราบลูกฟูก มีอาณาเขตจากเทือกเขานครศรีธรรมราชไปทางตะวันตก ต้นน้ำจากเชิงเขาด้านนี้ไหลลงสู่ทะเลอันดามัน เป็นแม่น้ำตาปีและไหลลงสู่อ่าวไทย คือ แม่น้ำตาปี นอกจากจะเป็นเขตที่อุดมสมบูรณ์ ด้วยแร่ธาตุแล้ว เป็นเขตที่มีการทำสวนยางพารามากที่สุดของจังหวัด การทำสวนผลไม้มีกระจายอยู่ทั่วไป อำเภอที่มีประชากรหนาแน่นได้แก่ อำเภอทุ่งสงและอำเภอฉวาง เขตที่ราบเชิงเขาด้านนี้แผ่ขยายกว้างขวางออกไปถึงจังหวัดตรัง จังหวัดกระบี่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี อำเภอที่อยู่ในเขตนี้ ได้แก่ อำเภอพิปูน ฉวาง ทุ่งใหญ่ ทุ่งสง บางขัน ถ้าพรณรา นาบอน และอำเภอช้างกลาง

**ส่วนที่ 3** เขตเทือกเขาตอนกลาง อยู่ระหว่างที่ราบชายฝั่งทะเลตะวันออก และที่ราบเชิงเขาตะวันตกมีอาณาเขตตั้งแต่ตอนเหนือสุดของจังหวัดไปถึงใต้สุด เทือกเขานครศรีธรรมราช มียอดสูงสุดคือเขาหลวง รัฐพยายามที่จะอนุรักษ์เขาดังกล่าวนี้ เป็นเขตป่า จึงจัดตั้งเป็นเขตอุทยานแห่งชาติ เช่น เขตอุทยานแห่งชาติเขาหลวง อุทยานแห่งชาติน้ำตกโยง อุทยานแห่งชาติเขานัน เป็นต้น มีการตั้งถิ่นฐานของประชาชนมาก่อนที่จะประกาศเป็นเขตอุทยานแห่งชาติ จึงมีชุมชนอยู่ระหว่างภูเขาและเชิงเขาตอนกลางส่วนใหญ่มีอาชีพด้านเกษตรกรรม พื้นที่ในเขตนี้ มีธรรมชาติที่สวยงาม ประกอบด้วย ป่าไม้ น้ำตก และลำธารที่ใสสะอาดเป็นแหล่งท่องเที่ยวทางธรรมชาติมีสิ่งอำนวยความสะดวกด้านการท่องเที่ยวต่าง ๆ พร้อมทั้งมีที่พักท่องเที่ยวได้ อำเภอที่อยู่ในเขตนี้ ได้แก่ อำเภอพรหมคีรี ลานสกา ร่อนพิบูลย์ จุฬาภรณ์ และอำเภอนบพิตำ

### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ภูมิอากาศของจังหวัดนครศรีธรรมราช มีลักษณะเช่นเดียวกับจังหวัดอื่น ๆ ของภาคใต้ที่ติดต่อกับอ่าวไทย อิทธิพลสำคัญต่อภูมิอากาศของจังหวัด คือลมมรสุม และเทือกเขาตอนกลางรวมทั้งอิทธิพลของลมพายุหมุนที่พัดเข้ามาในรอบปี ลักษณะภูมิอากาศของภาคใต้เป็นเขตภูมิอากาศแบบมรสุมร้อน (Tropical Monsoon) อุณหภูมิจะสูงตลอดทั้งปี ช่วงเดือน พฤษภาคม ถึงเดือนสิงหาคมจะได้รับอิทธิพลของลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ซึ่งเป็นลมร้อนชื้นพัดเข้าสู่ชายฝั่งทะเลตะวันตกของภาคใต้ทำให้พื้นที่ด้านตะวันตกของเทือกเขานครศรีธรรมราช มีฝนตกมาก ส่วนบริเวณชายฝั่งตะวันออกมีฝนตกน้อยกว่า ช่วงเดือน กันยายน – ตุลาคม จะมีลมพายุหมุน เช่น ดีเปรสชันทำให้เกิดฝนตกทั่วไปทั้งจังหวัด ช่วงเดือนพฤศจิกายน ไปจนถึง เดือนมกราคม ลมมรสุมจะเปลี่ยนทิศทางพัดมาจาก ทิศตะวันออกเฉียงเหนือ โดยทั่วไปลมนี้จะเป็นลมหนาวและแห้งแล้ง แต่พื้นที่ชายฝั่งทะเลด้านอ่าวไทย โดยเฉพาะนครศรีธรรมราชด้านอ่าวไทยจะมีฝนตกชุก เป็นเหตุให้เกิดน้ำท่วมได้ทุกปี หลังจากนั้นจะเป็นระยะที่ฝนทิ้งช่วง คือ เดือนกุมภาพันธ์ถึง เดือนเมษายน ช่วงนี้อากาศจะร้อนและแห้งแล้ง

### 1.4 ลักษณะของดิน

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ดินมีลักษณะแตกต่างกันไปตามเขตพื้นที่ ลักษณะดินส่วนใหญ่เป็นดินทราย และบางส่วนเป็นดินโคละ ดินนา ดินตื้น

### 1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

ลักษณะของแหล่งน้ำเทศบาลนครนครศรีธรรมราชเป็นแหล่งน้ำดิบที่นำมาทำน้ำประปา เดิมได้นำน้ำดิบจากคลองป่าเหล่า ซึ่งอยู่ห่างจากบริเวณการประปาที่ตำบลในเมือง อำเภอเมือง ประมาณ 450 เมตร ปัจจุบันมีปัญหาเนื่องจากปริมาณน้ำในลำคลองมีปริมาณน้อยลงทุกปี น้ำขุ่นและสกปรกเมื่อเกิดฝนตกหนัก น้ำจะพาตะกอนและสิ่งสกปรกต่าง ๆ ตามริมคลองลงไปใคลองป่าเหล่า และเทศบาลได้รับเงินอุดหนุนเมื่อปี พ.ศ.2539 ก่อสร้างท่อส่งน้ำดิบจากคลองท่าดี อำเภอลานสกา จังหวัดนครศรีธรรมราช มายังโรงกรองน้ำทวดทอง แต่เนื่องจากโรงกรองน้ำ ที่รับน้ำจากท่อน้ำดิบจากคลองท่าดี อำเภอลานสกา มีเพียงโรงเดียว ซึ่งทำให้กำลังผลิตไม่เพียงพอ ต่อการใช้น้ำประปาของประชาชนในเขตเทศบาลและนอกเขตเทศบาลที่เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว

### 1.6 ด้านการเมือง/การปกครอง

#### การแบ่งเขตการปกครอง

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช แบ่งเขตการปกครองออกเป็น 4 เขต ดังนี้

#### เขตที่ 1

นายสวาท	อรุณจิตร	สมาชิกสภาเทศบาล
นายภูริทัต	รัตนพาทู	สมาชิกสภาเทศบาล
นายปรานม	รวมพงศ์	สมาชิกสภาเทศบาล
นายวัชระ	อินทรมุสิก	สมาชิกสภาเทศบาล

**เขตที่ 2**

นายจักรพันธ์	จันทร์เขียว	สมาชิกสภาเทศบาล
นายคำนวณ	โสมนิล	สมาชิกสภาเทศบาล
นายสุธรรม	ทองมี	สมาชิกสภาเทศบาล
นายฉัตรชัย	พรมพัตร	สมาชิกสภาเทศบาล
นายชัยยันต์	บุญเทียม	สมาชิกสภาเทศบาล
นางสาวอมรรรัตน์	เงินเยี่ยม	สมาชิกสภาเทศบาล

**เขตที่ 3**

นายวิฑูรย์	อิสระพิทักษ์กุล	สมาชิกสภาเทศบาล
นายประยูร	จิระพิบูลย์พันธ์	สมาชิกสภาเทศบาล
นายสุภัก	รัตนพฤษ์ขจร	สมาชิกสภาเทศบาล
พันโทวิชัย	กัลยาพงศ์	สมาชิกสภาเทศบาล
นายพิชัย	ลิ้วรกุล	สมาชิกสภาเทศบาล
นายเอกรินทร์	รอดทอง	สมาชิกสภาเทศบาล

**เขตที่ 4**

นายเคารพ	อิสสระไพบูลย์	สมาชิกสภาเทศบาล
นายประสิทธิ์	วงศ์พิศาล	สมาชิกสภาเทศบาล
นายสรพงษ์	คงสำราญ	สมาชิกสภาเทศบาล
นายวิฑูรย์	หัสภาคย์	สมาชิกสภาเทศบาล
นายธีระวัฒน์	คงสำราญ	สมาชิกสภาเทศบาล
นายอาวุธ	สุชั้นทอง	สมาชิกสภาเทศบาล

**1.7 การเลือกตั้ง**

ปัจจุบันมีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราชโดยตรง คือ ผศ.เชาวน์วัศเสนพงศ์ เป็นนายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราชคนปัจจุบัน และประธานสภาเทศบาลนครนครศรีธรรมราชคนปัจจุบัน คือ นายเคารพ อิสสระไพบูลย์

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง ณ เดือนตุลาคม 2559 จำนวน 76,530 คน

**1.8 ประชากร**

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

**ตารางที่ 2.1 แสดงจำนวนประชากรในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช**

พื้นที่	จำนวน (ครัวเรือน)	
	ปี 2558	ปี 2559
ตำบลในเมือง	17,842	18,471
ตำบลท่าวัง	7,192	7,340

พื้นที่	จำนวน (ครัวเรือน)	
	ปี 2558	ปี 2559
ตำบลคลัง	8,068	8,118
ตำบลนาเคียน	389	399
ตำบลโพธิ์เสด็จ	10,343	10,628
รวม	43,834	44,956

หมายเหตุ บ้านเรือน แยกเป็นรายพื้นที่ ดังนี้ (ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2559)

### 1.9 การศึกษา

โรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีทั้งหมด 10 โรงเรียน ดังนี้

ตารางที่ 2.2 แสดงรายละเอียดโรงเรียนในสังกัดเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ลำดับที่	โรงเรียน	จำนวนนักเรียน			
		อนุบาล	ประถม	มัธยม	รวม
1	โรงเรียนเทศบาลวัดใหญ่	164	824	0	988
2	โรงเรียนเทศบาลวัดศรีทวี	63	346	0	409
3	โรงเรียนเทศบาลวัดท่าโพธิ์	156	547	164	867
4	โรงเรียนเทศบาลวัดเสาธง	63	556	0	619
5	โรงเรียนเทศบาลวัดมเหยงคณ์	210	1,370	0	1,580
6	โรงเรียนเทศบาลวัดเสมาเมือง	262	1,844	0	2,106
7	โรงเรียนเทศบาลวัดท้าวโคตร	77	481	0	558
8	โรงเรียนเทศบาลวัดศาลามีชัย	322	1,687	0	2,009
9	โรงเรียนสาธิตเทศบาลวัดเพชร	0	0	958	958
10	โรงเรียนนานาชาติ	0	422	0	422
	รวม	1,317	8,077	1,122	10,516

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2559

### 1.10 สาธารณสุข

เทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีโรงพยาบาลในสังกัด จำนวน 1 แห่ง คือ

- |                                    |                |
|------------------------------------|----------------|
| 1. โรงพยาบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช | จำนวน 43 เตียง |
| 2. ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล      | จำนวน 5 ศูนย์  |
| 3. ห้องตรวจโรค(ผู้ป่วยนอก)         | จำนวน 9 ห้อง   |
| 4. เครื่องตรวจคลื่นหัวใจไฟฟ้า      | จำนวน 1 ชุด    |
| 5. เครื่องปั่นเหวี่ยง              | จำนวน 1 ชุด    |

6. เครื่องเอ็กซเรย์	จำนวน 1 ชุด
7. เครื่องระงับความเจ็บปวดด้วยกระแสไฟฟ้า	จำนวน 1 เครื่อง
8. เครื่องดูดเสมหะแบบติดผนัง	จำนวน 1 เครื่อง
9. เครื่องกระตุ้นหัวใจแบบมีจอภาพและเครื่องบันทึก	จำนวน 1 เครื่อง
10. เครื่องควบคุมการให้สารละลายทางหลอดเลือดดำ	จำนวน 7 เครื่อง
11. เครื่องฟังเสียงหัวใจเด็กในครรภ์	จำนวน 3 ชุด
12. เครื่องฟอกอากาศทางการแพทย์ชนิดเคลื่อนย้ายได้	จำนวน 5 เครื่อง
13. เครื่องวัดสายตาความโค้งกระจกแบบอัตโนมัติ	จำนวน 1 ชุด
14. เครื่องวัดความหนาแน่นของกระดูก ชนิดคลื่นเสียง GE	จำนวน 1 เครื่อง
15. กล้องจุลทรรศน์ ตววจตาชนิดลำแสง พร้อมกล้องวิดีโอ	จำนวน 1 เครื่อง
16. เครื่องวัดความดันลูกตา ชนิดสัมผัสผนังตา	จำนวน 1 เครื่อง
17. เครื่องกรอฟันแบบเคลื่อนที่ได้	จำนวน 1 ชุด
18. เครื่องตรวจอวัยวะภายในด้วยคลื่นความถี่สูง	จำนวน 1 เครื่อง
19. เครื่องตรวจหัวใจ	จำนวน 2 เครื่อง
20. เครื่องตรวจคลื่นไฟฟ้าหัวใจ	จำนวน 2 เครื่อง

### 1.11 การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

ตารางที่ 2.3 แสดงจำนวนผู้รับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ ในเขตเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช

ประเภท	จำนวนผู้ได้รับการช่วยเหลือ	จำนวนเงินที่ได้รับ (บาท)
เงินเบี้ยเลี้ยงยังชีพผู้สูงอายุ	10,736	7,178,500
เงินเบี้ยเลี้ยงยังชีพคนพิการ	1,626	1,300,800
เงินเบี้ยเลี้ยงยังชีพผู้ติดเชื้อ HIV	471	235,500
<b>รวม</b>	<b>12,833</b>	<b>8,714,800</b>

หมายเหตุ ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2559

### 1.12 ระบบบริการพื้นฐาน

ตารางที่ 2.4 แสดงรายชื่อถนนสายหลักในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

รายชื่อถนนสายหลัก ในเขตเทศบาล

ลำดับ ที่	ชื่อถนน, ซอย	ชนิดผิว จราจร	กว้าง (ม.)	ยาว (ม.)	พื้นที่ (ตร.ม.)	หมาย เหตุ
1	ถนนพัฒนาการคูขวาง	ลาดยาง	12.00	6,297.00	75,564	
2	ถนนท่าโพธิ์	ลาดยาง	8.00	630.00	5,040	
3	ถนนปากนคร	ลาดยาง	9.00	730.00	6,570	
4	ถนนบ่ออ่าง	ลาดยาง	10.00	855.00	8,550	
5	ถนนประตูขาว	ลาดยาง	8.00	878.00	7,024	
6	ถนนพะเนียด	ลาดยาง	9.00	890.00	8,010	
7	ถนนหลังวัดแจ้จ้ง	ลาดยาง	6.00	310.00	1,860	
8	ถนนตากสิน	ลาดยาง	6.00	350.00	2,100	
9	ถนนหน้าวัดท่าโพธิ์	ลาดยาง	6.00	200.00	1,200	
10	ถนนข้างวัดท่าโพธิ์	ลาดยาง	4.00	485.00	1,940	
11	ถนนศรีปราชญ์	ลาดยาง	12.00	1,790.00	21,480	
12	ถนนชมภูพล	ลาดยาง	8.00	183.00	1,464	
13	ถนนพระเงิน	ลาดยาง	8.20	256.00	2,099	
<b>รวมความยาว</b>				<b>14.37</b>	<b>กิโลเมตร</b>	

รายชื่อถนนสายหลัก ในเขตเทศบาลเดิม

ลำดับ ที่	ชื่อถนน, ซอย	ชนิดผิว จราจร	กว้าง (ม.)	ยาว (ม.)	พื้นที่ (ตร.ม.)	หมาย เหตุ
14	ถนนท่าลาด	ลาดยาง	8.00	284.00	2,272	
15	ถนนหลังสนามกีฬา	ลาดยาง	8.00	788.00	6,304	
16	ถนนมะขามชุม	ลาดยาง	7.00	384.00	2,688	
17	ถนนราษฎร์บำรุง	ลาดยาง	5.00	415.00	2,075	



ลำดับ ที่	ชื่อถนน, ซอย	ชนิดผิว จราจร	กว้าง (ม.)	ยาว (ม.)	พื้นที่ (ตร.ม.)	หมาย เหตุ
18	ถนนป่าโล่ง	ลาดยาง	8.00	142.00	1,136	
19	ถนนมหารณพ	ลาดยาง	6.00	149.00	894	
20	ถนนศรีทวี	ลาดยาง	7.00	164.00	1,148	
21	ถนนท่าวัง	ลาดยาง	6.00	164.00	984	
22	ถนนเทวราช	ลาดยาง	10.00	195.00	1,950	
23	ถนนบูรณาวาท	ลาดยาง	3.00	154.00	462	
24	ถนนจำเริญวิถี	ลาดยาง	12.00	585.00	7,020	
25	ถนนยมราช	ลาดยาง	12.00	1,420.00	17,040	
26	ถนนวัดคิด	ลาดยาง	6.50	210.00	1,365	
27	ถนนเนรมิตร	ลาดยาง	10.00	186.00	1,860	
28	ถนนกาชาด	ลาดยาง	12.00	165.00	1,980	
29	ถนนคลองทา	ลาดยาง	12.00	276.00	3,312	
<b>รวมความยาว</b>				<b>5.68</b>	<b>กิโลเมตร</b>	

รายชื่อถนนสายหลัก ในเขตเทศบาลเดิม

ลำดับ ที่	ชื่อถนน, ซอย	ชนิดผิว จราจร	กว้าง (ม.)	ยาว (ม.)	พื้นที่ (ตร.ม.)	หมาย เหตุ
30	ถนนรอบตลาดท่าม้า	ลาดยาง	4.00	80.00	320	
31	ถนนเทพราช	ลาดยาง	5.50	175.00	963	
32	ถนนประตูลอด	ลาดยาง	6.00	187.00	1,122	
33	ถนนชาววัง	ลาดยาง	5.00	197.00	985	
34	ถนนตึกดิน	ลาดยาง	5.00	200.00	1,000	
35	ถนนแม่ม่วง	ลาดยาง	5.00	180.00	900	
36	ถนนพานยม	ลาดยาง	9.00	158.00	1,422	
37	ถนนสระเรียง	ลาดยาง	6.00	180.00	1,080	
38	ถนนประตู่รักษ์	ลาดยาง	6.00	192.00	1,152	

ลำดับ ที่	ชื่อถนน, ซอย	ชนิดผิว จราจร	กว้าง (ม.)	ยาว (ม.)	พื้นที่ (ตร.ม.)	หมาย เหตุ
39	ถนนศรีธาม	ลาดยาง	5.00	192.00	960	
40	ถนนประตู่ชัยใต้	ลาดยาง	7.50	190.00	1,425	
41	ถนนศรีธรรมโศก	ลาดยาง	9.50	2,200.00	20,900	
42	ถนนหลังพิพิธภัณฑ	ลาดยาง	4.00	860.00	3,440	
43	ถนนบ่อโพรง	ลาดยาง	6.00	155.00	930	
44	ถนนนครศรีฯ-ทุ่งสง	ลาดยาง	10.50	624.00	6,552	
45	ถนนนครศรีฯ-ปากพ่อง	ลาดยาง	10.50	620.00	6,510	
<b>รวมความยาว</b>				<b>6.39 กิโลเมตร</b>		

รายชื่อถนนสายหลัก ในเขตเทศบาลเดิม

ลำดับ ที่	ชื่อถนน, ซอย	ชนิดผิว จราจร	กว้าง (ม.)	ยาว (ม.)	พื้นที่ (ตร.ม.)	หมาย เหตุ
46	ถนนเทวบุรี	ลาดยาง	9.00	2,475.00	22,275	
47	ถนนราชนิคม	ลาดยาง	6.00	895.00	5,370	
48	ถนนลำเหมือง	ลาดยาง	0.00	585.00	22,275	
49	ถนนสะพานยาว	ลาดยาง	6.00	2,180.00	13,080	
<b>รวมความยาว</b>				<b>6.14 กิโลเมตร</b>		

**หมายเหตุ** ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน 2559

### 1.13 การไฟฟ้า

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราชมีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน

### 1.14 การประปา

การประปา เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้ทำการก่อสร้างมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2503 และได้มีการปรับปรุงพัฒนาระบบการผลิตและสูบน้ำประปา มาตลอด จนถึงปัจจุบัน การประปาเทศบาลมีโรงกรองน้ำและโรงสูบน้ำ จำนวน 2 แห่ง คือ โรงกรองน้ำประตู่ชัย ถนนชลวิถี ตำบลในเมือง และโรงกรองน้ำบ้านทวดทอง ซอยทวดทอง 3 ถนนกะโรม ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ได้เริ่มดำเนินกิจการประปาให้บริการประชาชนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2503 มีอัตราการผลิต 1,600 ลบ.ม./ชม. และได้รับสัมปทานครั้งแรกเมื่อวันที่ 31 มีนาคม พ.ศ.2504 ตั้งแต่ดำเนินกิจการประปามาเทศบาลฯ ได้ปรับปรุงขยายเพิ่มกำลังผลิตมาแล้ว 6 ครั้ง คือ

1. ปี พ.ศ.2513	ได้เพิ่มกำลังผลิต	9,600 ลบ.ม./วัน
2. ปี พ.ศ.2532	ได้เพิ่มกำลังผลิต	4,800 ลบ.ม./วัน
3. ปี พ.ศ.2537	ได้เพิ่มกำลังผลิต	4,800 ลบ.ม./วัน
4. ปี พ.ศ.2538	ได้เพิ่มกำลังผลิต	9,600 ลบ.ม./วัน
5. ปี พ.ศ.2539	ได้เพิ่มกำลังผลิต	12,000 ลบ.ม./วัน
6. ปี พ.ศ.2544	ได้เพิ่มกำลังผลิต	4,700 ลบ.ม./วัน
รวมกำลังผลิตน้ำประปาประมาณ		55,000 ลบ.ม./วัน

ปัจจุบันเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีการเจริญเติบโต ทางด้านเศรษฐกิจและสังคมอย่างรวดเร็วอัตราการเพิ่มของประชากรเป็นไปอย่างรวดเร็ว นอกจากนี้เทศบาลยังได้ขยายเขตจำหน่ายน้ำเพิ่มขึ้น โดยจ่ายน้ำให้กับกองทัพภาคที่ 4 ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองปากพูน เทศบาลตำบลโพธิ์เสด็จ ออบต.ปากนคร ออบต.มะม่วงสองต้น ออบต.นาเคียน ออบต.ท่าเรือ ออบต.ท่าซัก ออบต.ไชยมนตรี (บางส่วน) เทศบาลตำบลนาสาร (บางส่วน) และออบต.ช้างซ้าย (บางส่วน) เป็นต้น แต่เนื่องจากไม่มีแหล่งน้ำธรรมชาติที่เหมาะสม สำหรับอุปโภคบริโภคโดยเฉพาะฤดูแล้ง กำลังที่ผลิตอยู่ในปัจจุบันไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างเพียงพอ จำเป็นต้องปรับปรุงก่อสร้างโรงกรองน้ำเพิ่มและจัดหาแหล่งน้ำสำรอง

### 1.15 ระบบเศรษฐกิจ

#### การเกษตร

พื้นที่การเกษตรในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ครอบคลุมพื้นที่บางส่วน หมู่ที่ 4 บ้านคลองดิน ตำบลนาเคียน อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเขตพื้นที่บางส่วน หมู่ที่ 1 พระมงกุฎ ตำบลโพธิ์เสด็จ อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งพื้นที่ส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลส่วนใหญ่จะเป็นพื้นที่ลักษณะการค้าขาย การพาณิชย์ และที่อยู่อาศัย พื้นที่การเกษตรกรรมมีเพียงเล็กน้อย ซึ่งสรุปพื้นที่ปลูกพืชในเขตเทศบาล ดังนี้

ยางพารา	จำนวน	2,012	ไร่
มันคุด	จำนวน	649	ไร่
เงาะ	จำนวน	48	ไร่
มะพร้าว	จำนวน	33.50	ไร่
ปาล์มน้ำมัน	จำนวน	26	ไร่

น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคจากการสำรวจตามแบบสำรวจข้อมูลเพื่อจัดทำแผนพัฒนาเศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น มีปริมาณเพียงพอ (สำรวจช่วงเดือนมีนาคม 2559)

#### การประมง

ในเขตพื้นที่เทศบาลนครนครศรีธรรมราชไม่มีการดำเนินการทางด้านการประมง

#### การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ส่วนใหญ่เป็นการเลี้ยงเป็ดและสุกร แต่มีจำนวนไม่เพียงพอต่อการบริโภค

### การบริการ

#### อาคารสถานที่และสิ่งปลูกสร้างทั่วไป

1. โรงแรม	จำนวน	41	แห่ง แยกเป็น
1.1 ไม่เกิน 31 ห้องพัก	จำนวน	14	แห่ง
1.2 31-111 ห้องพัก	จำนวน	23	แห่ง
1.3 ตั้งแต่ 111 ห้องพัก	จำนวน	4	แห่ง
2. โรงแรมรับจำนำ	จำนวน	1	แห่ง
3. สถานพยาบาลเอกชน	จำนวน	77	แห่ง แยกเป็น
3.1 โรงพยาบาลเอกชน	จำนวน	2	แห่ง
3.2 สถานพยาบาลเอกชน	จำนวน	75	แห่ง
4. สถานการศึกษาเอกชน	จำนวน	60	แห่ง
4.1 โรงเรียน	จำนวน	60	แห่ง
5. ศาสนสถาน	จำนวน	45	แห่ง แยกเป็น
5.1 วัด	จำนวน	31	แห่ง
5.2 สุเหร่า/มัสยิด	จำนวน	7	แห่ง
5.3 คริสตจักร	จำนวน	3	แห่ง
5.4 ศาลเจ้า	จำนวน	5	แห่ง
6. สุสานและฌาปนสถาน	จำนวน	11	แห่ง แยกเป็น
6.1 เทศบาลดำเนินการ	จำนวน	1	แห่ง
6.2 สาธารณะ	จำนวน	10	แห่ง
7. ส้วมสาธารณะ	จำนวน	2	แห่ง แยกเป็น
7.1 เทศบาลดำเนินการเอง	จำนวน	1	แห่ง
7.2 เอกชนดำเนินการเอง	จำนวน	1	แห่ง

#### อาคารสถานที่ ที่ดินและสิ่งปลูกสร้างของทางราชการ

1. สถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	จำนวน	18	แห่ง แยกเป็น
1.1 สวนสาธารณะ (สวนสุขภาพ)	จำนวน	3	แห่ง
1.2 สวนหย่อม	จำนวน	15	แห่ง
2. สถานที่พยาบาล	จำนวน	7	แห่ง แยกเป็น
2.1 โรงพยาบาลเทศบาล	จำนวน	1	แห่ง
2.2 ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาล	จำนวน	5	แห่ง
2.3 โรงพยาบาลสังกัดหน่วยราชการอื่น	จำนวน	1	แห่ง
3. โรงเรียน	จำนวน	21	แห่ง แยกได้ ดังนี้
3.1 โรงเรียนสังกัดเทศบาล	จำนวน	10	แห่ง
- ครูทั้งหมด	จำนวน	520	คน
- นักเรียนทั้งหมด	จำนวน	10,040	คน
3.2 โรงเรียนสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน มัธยมศึกษา เขต 1	จำนวน	6	แห่ง
3.3 โรงเรียนสังกัดกรมประชาสงเคราะห์	จำนวน	1	แห่ง

3.4	โรงเรียนสังกัดกรมการศึกษานอกโรงเรียน	จำนวน	1	แห่ง
3.5	โรงเรียนสังกัดกรมการศาสนา	จำนวน	2	แห่ง
4.	วิทยาลัย	จำนวน	4	แห่ง
4.1	สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา	จำนวน	3	แห่ง
4.2	สังกัดสถาบันพระบรมราชชนก	จำนวน	1	แห่ง
5.	กิจการประปาเทศบาล			
5.1	จำนวนผู้ใช้	จำนวน	37,992	ครัวเรือน
5.2	สามารถผลิตน้ำประปาได้	จำนวน	53,000	ลูกบาศก์เมตร/วัน
5.3	รายได้จากกิจการประปา เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2558			
		จำนวน	68,361,874.58	บาท
5.4	รายจ่ายจากกิจการประปา เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2558			
		จำนวน	62,755,586.26	บาท
6.	สถานธนาถนุบาลเทศบาลนครนครศรีธรรมราช			
6.1	รายได้จากกิจการสถานธนาถนุบาลเทศบาลฯ	เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2558		
		จำนวน	41,195,449.18	บาท
6.2	รายจ่ายจากกิจการสถานธนาถนุบาลเทศบาลฯ	เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2558		
		จำนวน	14,877,306.65	บาท
7.	สถานีขนส่งผู้โดยสาร			
7.1	รายได้จากกิจการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2558		
		จำนวน	2,037,732.92	บาท
7.2	รายจ่ายจากกิจการสถานีขนส่งผู้โดยสาร	เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2558		
		จำนวน	2,033,883.07	บาท
8.	ตลาดสดเทศบาล	จำนวน	1	แห่ง
8.1	ผู้ค้าขาย	จำนวน	671	ราย
8.2	รายได้จากกิจการตลาดสดเทศบาล	เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2558		
		จำนวน	2,547,551.00	บาท
8.3	รายจ่ายการดำเนินงานกิจการตลาดสดเทศบาล	เมื่อสิ้นปีงบประมาณ 2558		
		จำนวน	4,062,665.23	บาท

#### 1.16 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

1.	รถยนต์ดับเพลิง	จำนวน	7	คัน
2.	รถยนต์บรรทุกเครื่องยนต์ดับเพลิงชนิดหาบหาม	จำนวน	2	คัน
3.	รถยนต์บรรทุกน้ำ	จำนวน	4	คัน
4.	เครื่องดับเพลิงชนิดหาบหาม	จำนวน	2	เครื่อง
5.	รถยนต์เครน	จำนวน	2	คัน
6.	รถยนต์กู้ภัยพร้อมอุปกรณ์ช่วยชีวิต	จำนวน	1	คัน
7.	เรือท้องแบน/ท้องลอน/กู้ภัย	จำนวน	104	ลำ

8. รถบันไดเลื่อนอัตโนมัติ	จำนวน	1	คัน
9. รถตรวจการณ์	จำนวน	2	คัน
10. รถพยาบาล	จำนวน	1	คัน
11. รถเคลื่อนย้ายผู้เสียชีวิต	จำนวน	1	คัน
12. เครื่องยนต์เรือเกาะท้าย	จำนวน	4	เครื่อง
13. เครื่องสูบน้ำได้ไว	จำนวน	7	เครื่อง
14. เครื่องเลื่อยยนต์	จำนวน	12	เครื่อง
15. วิทยุสื่อสาร	จำนวน	25	เครื่อง
16. อัตรากำลังเจ้าหน้าที่ดับเพลิง	จำนวน	111	คน แยกเป็น
- พนักงานเทศบาล	จำนวน	14	คน
- ลูกจ้างประจำ	จำนวน	21	คน
- ลูกจ้างโครงการ	จำนวน	76	คน
17. อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	จำนวน	55	คน
18. ในรอบปีที่ผ่านมา			
- เหตุเพลิงไหม้	จำนวน	24	ครั้ง
- อุทกภัย	จำนวน	-	ครั้ง

#### 1.17 การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูลและการบำบัดน้ำเสีย

1. ปริมาณขยะมูลฝอย	จำนวน	273.941	ตันต่อวัน แยกเป็น
- ในเขตเทศบาล	จำนวน	153.86	ตัน/วัน
- นอกเขตเทศบาล	จำนวน	120.08	ตัน/วัน
2. รถยนต์บรรทุกขยะมูลฝอย	จำนวน	28	คัน แยกเป็น
2.1 ขนาดใหญ่ (15-21 ลบ.หลา)	จำนวน	16	คัน
2.2 ขนาดกลาง (11 ลบ.หลา)	จำนวน	7	คัน
2.3 ขนาดเล็ก (1-4 ลบ.หลา)	จำนวน	5	คัน
3. รถเข็นเพื่อเก็บและขนขยะมูลฝอย	จำนวน	35	คัน
4. ถังรองรับขยะมูลฝอย	จำนวน	3,000	ใบ
5. มีที่ดินสำหรับทิ้งขยะมูลฝอย	จำนวน	200	ไร่
6. วิธีจัดเก็บและกำจัดสิ่งปฏิกูล	ดำเนินการเอง		
7. รถยนต์เพื่อเก็บและขนสิ่งปฏิกูล (ขนาด 4 ลบ.เมตร)	จำนวน	2	คัน
8. สถานที่เก็บสิ่งปฏิกูล	จำนวน	1	แห่ง
9. การบำบัดน้ำเสีย			
- ปริมาณน้ำเสียในเขตเทศบาล	จำนวน	13,000	ลูกบาศก์
เมตร / วัน			
- ระบบบำบัดน้ำเสียปัจจุบันเป็นระบบบ่อฝัง (Pond)			
สามารถรองรับน้ำเสียได้เต็มที่ถึง		33,000	ลูกบาศก์
เมตร / วัน			

### 1.18 การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวเมืองนครศรีธรรมราช

1. **วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร** ตั้งอยู่ริมถนนราชดำเนิน ตำบลในเมือง วัดพระมหาธาตุ เป็นพระอารามหลวงชั้นเอก ชั้นบรมมหาวิหาร ตำนานกล่าวว่า นางเหมขลา และเจ้าชายธนกุมารเป็นผู้นำเสด็จพระบรมธาตุมาประดิษฐาน ณ หาดทรายแก้ว ต่อมาพระเจ้าศรีธรรมโศกราชทรงสร้างเมือง นครศรีธรรมราชขึ้นพร้อมการก่อสร้างเจดีย์ขึ้นใหม่ ภายในวัดพระมหาธาตุฯ มีวิหารที่มีความสำคัญ หลายองค์ ประดิษฐานพระวิหารหลวงซึ่งมีความงามตามแบบศิลปะสถาปัตยกรรมสมัยอยุธยาวิหาร สามจอม วิหารที่มีพระพุทธรูปทรงเครื่องอย่างกษัตริย์นามว่า “พระศรีธรรมโศกราช” ประดิษฐานอยู่ วิหารพระมหาภิเนษกรม (พระทรงม้า) วิหารทับเกษตร ส่วนวิหารเขียน และวิหารโพธิ์ลังกานั้นเป็น สถานที่จัดแสดงโบราณวัตถุที่พระพุทธรูปศานิกชนถวายเป็นพุทธรูปบูชา

2. **พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ นครศรีธรรมราช** ตั้งอยู่ในเขตตำบลในเมือง พิพิธภัณฑ์เปิด เมื่อปี พ.ศ. 251 จัดแสดงโบราณวัตถุที่ค้นพบในแถบภาคใต้ 4 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนครศรีธรรมราช พัทลุง สุราษฎร์ธานี และชุมพร มีห้องแสดงศิลปหัตถกรรมของใช้พื้นบ้าน และมีหนังสือเก่าที่หายาก และหนังสือสำคัญอื่น ๆ

3. **พิพิธภัณฑ์เมืองนครศรีธรรมราช** จัดสร้างโดยเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตั้งอยู่ใน บริเวณสวนสาธารณะสมเด็จพระศรีนครินทร์ 84 (ทุ่งท่าลาด) เป็นพิพิธภัณฑ์เล่าเรื่องของเมืองนคร ภายในพิพิธภัณฑ์ มีการจัดแสดง เช่น ปูนูนียบุคคลแห่งประวัติศาสตร์เมืองนคร ประวัติศาสตร์เมือง นครในยุคต่าง ๆ ศาสนาประเพณีต่าง ๆ เรื่องราวเกี่ยวกับวัดพระธาตุวรมหาวิหารและสถานที่ ท่องเที่ยวที่สำคัญของเมืองนครศรีธรรมราช

4. **วัดสวนหลวง** ตั้งอยู่ถนนราชดำเนิน เป็นเขตเมืองพระเวียงอันเป็นเมืองโบราณ มีวิหาร ผังนตกแต่งด้วยปูนปั้นแบบนูนต่ำ

5. **บ้านหนังตะลุงสุชาติ ทรัพย์สิน** ตั้งอยู่เลขที่ 10/18 ถนนศรีธรรมโศก ซอย 3 เป็นผู้ ที่ได้รับรางวัลยอดเยี่ยมอุตสาหกรรมท่องเที่ยว (ไทยแลนด์ ทัวริสซึม อวอร์ด) ประจำปี 2539 รางวัล ดีเด่นประเภทวัฒนธรรมและโบราณสถาน บริเวณบ้านหนังตะลุงได้จัดแสดงเป็นพิพิธภัณฑ์หนังตะลุง มีการแกะรูปหนังตะลุงการแสดงหนังตะลุงอย่างครบวงจร นักท่องเที่ยวเข้าไปชมได้ทุกวัน

6. **วัดสวนปาน** อยู่ใกล้สามแยกหอนาฬิกา ภายในโบสถ์มีจิตรกรรมแบบตะวันตก งดงาม มาก เป็นผลงานของนายแนบ ทิชินพงศ์ ผู้มีผลงานดีเด่นด้านศิลปะชาวนครศรีธรรมราช

7. **พระพุทธรูทสี่หิงค์** ประดิษฐานในบริเวณศาลากลางจังหวัด กษัตริย์ลังกาโปรดให้สร้างขึ้น เมื่อ พ.ศ.700 และมาอยู่ในประเทศไทยสมัยพ่อขุนรามคำแหงมหาราช ปัจจุบันพระพุทธรูทสี่หิงค์ใน ประเทศไทย มี 3 องค์ คือ ที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาติพระนคร วัดพระสิงห์ จังหวัดเชียงใหม่ และพระ พุทธรูทสี่หิงค์ จังหวัดนครศรีธรรมราช

8. **จวนออกญาเสนาภิมุข** (ยามาดา นางามาซา) เป็นชาวญี่ปุ่นเดิมชื่อ ยามาดา นางามาซา มาอยู่ในกรุงศรีอยุธยา ในสมัยพระเจ้าทรงธรรม และได้รับการแต่งตั้งเป็นข้าหลวงใหญ่ไปปกครอง เมืองนครศรีธรรมราช เมื่อปี พ.ศ.2172 ปัจจุบันมีบริเวณที่แสดงร่องรอยว่าเคยเป็นจวนที่พักของ ออกญาเสนาภิมุข อยู่ถนนนางงาม (ข้างศาลากลางจังหวัดนครศรีธรรมราช)

9. **หอพระอิศวร** อยู่ริมถนนราชดำเนิน เป็นโบราณสถานในศาสนาพราหมณ์ เป็นที่ ประดิษฐานศิวลึงค์เป็นสัญลักษณ์ของพระอิศวรและฐานโยนิ รวมทั้งเทวรูปสำริดอีกหลายองค์ อาทิ

เทวรูป ศิวนาฏราชพระอุมา และพระพิฆเนศปัจจุบันเทวรูปสำริดในหอพระอิศวร เป็นของจำลองของจริงได้นำไปเก็บรักษาที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาตินครศรีธรรมราช

**10. หอพระนารายณ์** ตั้งอยู่ริมถนนราชดำเนินเป็นโบราณสถานในศาสนาพราหมณ์ อีกแห่งหนึ่ง ตรงกันข้ามกับหอพระอิศวร มีเทวรูปพระนารายณ์สลักจากหินทรายสีเทาทรงหมวกรูปกระบอกปลายสอบ และพระหัตถ์ขวาทรงสังข์ กำหนดอายุราว พ.ศ. ที่ 10-11 ปัจจุบันเก็บรักษาไว้ที่พิพิธภัณฑสถานแห่งชาตินครศรีธรรมราช ที่ตั้งอยู่ในหอพระนารายณ์เป็นเทวรูปจำลอง

**11. กำแพงเมือง** อยู่ริมถนนราชดำเนิน เป็นกำแพงที่ซ่อมขึ้นใหม่ตามรูปเดิมในสมัยต้นกรุงรัตนโกสินทร์ เดิมสร้างในสมัยพระเจ้าศรีธรรมโศกราชเป็นกำแพงดินประตูล้อมหนือ (ประตูล้อมคักดิ์) และประตูล้อมใต้ (ประตูล้อมสิทธิ์)

**12. สนามหน้าเมือง** ตั้งอยู่นอกกำแพงเมืองทางตะวันตกเฉียงเหนือ เป็นสนามรบในอดีต ต่อมากลายเป็นสถานที่ใช้ประกอบพิธีกรรมและกิจกรรมทั้งของรัฐและราษฎร เช่น เคยใช้เป็นที่ตั้งสร้างพลับพลารับเสด็จพระเจ้าแผ่นดินรัชกาลต่าง ๆ เป็นที่ประกอบพิธีสงกรานต์ตีฆ้องและยุวชนทหาร และใช้เป็นสถานที่จัดงานประเพณีที่สำคัญของชาวนครรวมทั้งงานรื่นเริงอื่น ๆ

**13. ศาลาประตูหอกหรือศาลาโดก** อยู่ริมถนนราชดำเนิน เป็นที่พักของคนเดินทางซึ่งเข้าเมืองไม่ทันเพราะประตูเมืองปิดเสียก่อน ศาลาแห่งนี้ตั้งอยู่ระหว่างต้นประตู (ต้นโด) หกต้น

**14. พระวิหารสูงหรือหอพระสูง** เป็นปูชนียสถานที่สำคัญแห่งหนึ่งของเมืองนครศรีธรรมราช สันนิษฐานได้ว่าเป็นสถาปัตยกรรมและจิตรกรรมฝาผนังว่าสร้างในสมัยรัตนโกสินทร์ตอนต้น ภายในพระวิหารมีพระพุทธรูปปั้นดินเหนียว สันนิษฐานว่าสร้างในสมัย พ.ศ.ที่ 23 – 24 หรือในสมัยอยุธยาตอนปลาย

**15. สระล้างดาบศรีปราชญ์** เป็นสระน้ำเก่าแก่ เชื่อว่าเป็นสระที่ใช้ล้างดาบ เล่มที่ใช้ประหารศรีปราชญ์ สมัยสมเด็จพระนารายณ์มหาราช ซึ่งมีความผิดจึงถูกเนรเทศมายังเมืองนครฯ เมื่อศรีปราชญ์ทำความผิดอีกครั้ง พระยานครศรีธรรมราช จึงได้รับสั่งประหารชีวิต (ปัจจุบันสระล้างดาบศรีปราชญ์อยู่ในโรงเรียนกัลยาณีศรีธรรมราช)

**16. เจดีย์ยักษ์** เจดีย์สูงใหญ่เป็นอันดับ 2 รองจากเจดีย์พระบรมธาตุอยู่ข้างสำนักงานเทศบาลนครนครศรีธรรมราช สันนิษฐานว่าสร้างโดยโคตศิรีเศรษฐีชาวมอญ กับบริวารที่อพยพหลบภัยมาอาศัยเมืองนครศรีธรรมราช เมื่อประมาณ พ.ศ.1546

**17. พระเงิน** ตั้งอยู่ติดกับเทศบาลนครนครศรีธรรมราช เดิมทีเล่าว่า สมัยต้นกรุงรัตนโกสินทร์ สมัยสงครามเก้าทัพ ได้ยกมาตีนครศรีธรรมราช ประชาชนจึงนำปูนโบกทับองค์พระพุทธรูปซึ่งเป็นเงิน ทำให้พระพุทธรูปรอดจากการถูกทำลายจากสงครามเก้าทัพของพม่า

**18. กุฏิทรงไทยวัดวังตะวันตก** ตั้งอยู่ริมถนนราชดำเนินเป็นนิวาสนสถานของเจ้าจอมปราณี ปี พ.ศ. 2535 สมาคมสถาปนิกสยามคัดเลือกกุฏิวัดวังตะวันตกให้เป็นอาคารอนุรักษ์ดีเด่นประเภทปูชนียสถานและวัดวาอาราม

**19. เก๋งจีนวัดประตูและวัดแจ้ง** ตั้งอยู่ริมถนนราชดำเนินใกล้กับสนามกีฬาจังหวัด ก่อสร้างในสมัยต้นรัตนโกสินทร์เป็นที่ประดิษฐานมีบัวบรรจุอิฐของพระยานคร และเชื่อว่าเป็นที่บรรจุอิฐของสมเด็จพระเจ้าตากสินมหาราช

**20. บ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์วัดหน้าพระลาน บ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์วัดเสมาเมือง บ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์วัดเสมาไชย และบ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์วัดประตูขาว** ซึ่งตั้งอยู่บนถนนราชดำเนิน ในเขตเทศบาลนคร



นครศรีธรรมราช น้ำในบ่อน้ำศักดิ์สิทธิ์ดังกล่าวใช้ทำน้ำพระพุทธรูปในพระราชพิธีต่างๆ เช่น น้ำอภิเษก น้ำพระราชพิธีบรมราชาภิเษก น้ำพระพิพัฒน์สัตยา

**21. สวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ 84 (ทุ่งท่าลาด)** เป็นสวนสาธารณะขนาดใหญ่มีเนื้อที่ประมาณ 1,257 ไร่ ตั้งอยู่หลังสนามบินจังหวัดนครศรีธรรมราช ภายในสวนสมเด็จพระศรีนครินทร์ฯ มีสวนสัตว์เปิด สวนนกนานาชนิด สวนสุขภาพ หอประชุมเมือง พิพิธภัณฑ์เมือง พุทธภูมิ ฯลฯ

**22. สวนสาธารณะศรีธรรมมาโคกราช** ตั้งอยู่ริมถนนราชดำเนินในสวนมีประดิษฐานพระราชานุสาวรีย์พระเจ้าศรีธรรมมาโคกราช ผู้ทรงสร้างเมืองนครศรีธรรมราช และพระบรมธาตุเจดีย์ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ มีลานแสดงกิจกรรมและอาคารอนุรักษ์

**23. ตลาดริมน้ำเมืองลิเกอร์** ตั้งอยู่สองฝั่งริมคลองหน้าเมือง จะเปิดทุกวันศุกร์สุดท้ายของเดือน มีเวทีการแสดง การจัดกิจกรรมการแสดงที่หลากหลาย การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการจัดสถานที่ใหม่ๆ ทุกเดือน มีร้านค้าจำหน่ายของที่ระลึก และร้านจำหน่ายอาหาร

### 1.19 การอุตสาหกรรม

การอุตสาหกรรม ในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ส่วนใหญ่นั้นเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็กและขนาดกลาง มีอุตสาหกรรมการผลิตน้ำมันมะพร้าว 1 โรง นอกนั้นเป็นอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เช่น ร้านซ่อมรถจักรยานยนต์ และเครื่องจักรอื่น ๆ ตั้งกระจัดกระจายอยู่ทั่วไปภายในเขตเทศบาลฯ โดยปราศจากการควบคุมการใช้ที่ดินย่านอุตสาหกรรม

### 1.20 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มอาชีพและโครงการส่งเสริมฝักอาชีพของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ดังนี้

1. กลุ่มผลิตภัณฑ์กะลามะพร้าวชุมชนหน้าแขวงทางหลวงนครศรีธรรมราช และชุมชนกอไผ่
2. โครงการฝักอบรมส่งเสริมอาชีพตัดผมชายให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
3. โครงการฝักอบรมส่งเสริมอาชีพทำพวงหรีดและดอกไม้จันทร์ให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
4. โครงการฝักอบรมส่งเสริมอาชีพทำไอศกรีมให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
5. โครงการฝักอบรมส่งเสริมอาชีพทำขนมไทยให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
6. โครงการฝักอบรมส่งเสริมอาชีพทำอาหารคาวหวานให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
7. โครงการฝักอบรมส่งเสริมอาชีพเพาะเห็ดนางฟ้าให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

### 1.21 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

#### - การนับถือศาสนา

สถาบันและองค์กรทางศาสนา เทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีสถาบันและองค์กรทางศาสนา ดังนี้

1 วัด	จำนวน	31	แห่ง
2 สุเหร่า/มัสยิด	จำนวน	7	แห่ง

3 คริสตจักร	จำนวน	3	แห่ง
4 ศาลเจ้า	จำนวน	5	แห่ง
สุสานและฌาปนสถาน ดังนี้			
1. เทศบาลดำเนินการ	จำนวน	1	แห่ง
2. สาธารณะ	จำนวน	10	แห่ง

#### - ประเพณี และงานประจำปี

วัฒนธรรมประเพณีเทศบาลนครนครศรีธรรมราช มีดังนี้

#### 1. ประเพณีสารทเดือนสิบ

##### ความเป็นมา

ประเพณีสารทเดือนสิบวิวัฒนาการมาจากประเพณีเปตพลีของพราหมณ์ ซึ่งลูกหลานจัดขึ้น เพื่อทำบุญอุทิศส่วนกุศลให้แก่ผู้ล่วงลับไปแล้ว ต่อมาพวกพราหมณ์จำนวนมากได้หันมานับถือพระพุทธศาสนาและยังถือปฏิบัติในประเพณีดังกล่าวอยู่ พระพุทธองค์เห็นว่า ประเพณีนี้มีคุณค่า เป็นการแสดงออกซึ่งความกตัญญูตเวทีต่อบรรพบุรุษนำความสุขใจให้ผู้ปฏิบัติ จึงทรงอนุญาตให้อุบาสกอุบาสิกาประกอบพิธีนี้ต่อไปได้ ประเพณีสารทเดือนสิบมีมาตั้งแต่พุทธกาลคาดว่า เมื่อพระพุทธศาสนาเผยแผ่เข้ามาในนครศรีธรรมราชจึงรับประเพณีนี้มาด้วย บ้างก็ว่าเป็นความเชื่อของพุทธศาสนิกชนชาวนครศรีธรรมราช ที่เชื่อว่าบรรพบุรุษอันได้แก่ ปู่ย่า ตายาย และญาติพี่น้องที่ล่วงลับไปแล้ว หากทำความชั่วจะตกนรกกลายเป็นเปรต ต้องทนทุกข์ทรมานในอเวจี ต้องอาศัยผลบุญที่ลูกหลานอุทิศส่วนกุศลให้แต่ละปีมายังชีพ ดังนั้นในวันแรม 1 ค่ำเดือนสิบ คนบาปทั้งหลายที่เรียกว่าเปรตจึงถูกปล่อยตัวกลับมายังโลกมนุษย์เพื่อมาขอส่วนบุญจากลูกหลานญาติพี่น้อง และจะกลับไปนรกในวันแรม 15 ค่ำ เดือนสิบ ในโอกาสนี้เองลูกหลานและผู้ยังมีชีวิตอยู่จึงนำอาหารไปทำบุญที่วัด เพื่ออุทิศส่วนกุศลให้แก่ผู้ล่วงลับไปแล้ว เป็นการแสดงความกตัญญูตเวที

##### วันเวลา จัดงาน

ช่วงเวลา ระยะเวลาของการประกอบพิธีสารทเดือนสิบมีขึ้นในวันแรม 1 ค่ำ ถึงแรม 15 ค่ำ เดือนสิบ แต่วันที่ชาวนครศรีธรรมราชนิยมทำบุญคือวันแรม 13-15 ค่ำ

##### ในส่วนของพิธีกรรม พิธีกรรมของประเพณีสารทเดือนสิบ มีดังนี้

#### 1. การจัดหมรับ

เริ่มในวันแรม 13 ค่ำ ชาวบ้านจะเตรียมซื้ออาหารแห้ง พืชผักที่เก็บไว้ได้นาน ข้าวของเครื่องใช้ในชีวิตประจำวัน และขนมที่เป็นสัญลักษณ์ของสารทเดือนสิบ จัดเตรียมใส่หมรับการจัดหมรับ คือ การบรรจุและประดับด้วยสิ่งของ อาหาร ขนมเดือนสิบลงในภาชนะที่เตรียมไว้ เช่น ถาด กาละมัง แขง กระเชอ เป็นต้น ชั้นล่างสุดบรรจุอาหารแห้ง ชั้นสองเป็นพืชผักที่เก็บไว้นาน ชั้นสามเป็นของใช้ในชีวิตประจำวัน ชั้นบนสุด ประดับขนมสัญลักษณ์เดือนสิบ ได้แก่ ขนมพอง ขนมลา ขนมบ้า ขนมดีซำ ขนมแต่ละชนิดมีความหมายดังนี้

**ขนมลา** เป็นเสมือนเสื้อผ้าที่ให้บรรพบุรุษใช้นุ่งห่ม

**ขนมพอง** เป็นเสมือนแพที่ให้บรรพบุรุษข้ามหัวงมหรณพ

**ขนมกง** เป็นเสมือนเครื่องประดับ ใช้ตกแต่งร่างกาย

**ขนมบ้า** เป็นเสมือนเมล็ดสะบ้า ไว้เล่นในวันตรุษสงกรานต์

**ขนมดีซำ** เป็นเสมือนเงินตรา ไว้ให้ใช้สอย

## 2. การยกหมรับ

ในวันแรม 14 หรือ 15 ค่ำ ชาวบ้านจะยกหมรับที่จัดเตรียมไว้ไปวัด และนำภัตตาหารไปถวายพระด้วย โดยเลือกไปวัดที่อยู่ใกล้บ้านหรือวัดที่บรรพบุรุษของตนนิยมไป

## 3. การฉลองหมรับและบังสุกุล

เมื่อนำหมรับไปวัดแล้ว จะมีการฉลองหมรับ และทำบุญเลี้ยงพระเสร็จแล้วจึงมีการบังสุกุลการทำบุญวันนี้เป็นการส่งบรรพบุรุษและญาติพี่น้องให้กลับไปยังเมืองนรก

## 4. การตั้งเปรต

เสร็จจากการฉลองหมรับและถวายภัตตาหารแล้ว ชาวบ้านจะนำขนมอีกส่วนหนึ่งไปวางไว้ตามบริเวณลานวัด ข้างกำแพงวัด โคนไม้ใหญ่ เรียกว่า ตั้งเปรต เพื่อแผ่ส่วนกุศลเป็นทานแก่ผู้ล่วงลับที่ไม่มีญาติ หรือญาติไม่มาร่วมทำบุญให้ การชิงเปรตจะทำตอนตั้งเปรตเสร็จแล้ว เพราะเชื่อว่าถ้าหากใครได้กินของเหลือจากการเซ่นไหว้บรรพบุรุษ จะได้รับกุศลเป็นสิริมงคลแก่ตนเอง บางวัดนิยมสร้างหลาเปรต เพื่อสะดวกแก่การตั้งเปรต บางวัดสร้างหลาเปรตไว้บนเสาสูงเพียงเสาเดียว เกลาและชะโลมน้ำมันเสาจนลื่น เมื่อเวลาชิงเปรตผู้ชนะคือผู้ที่สามารถปีนไปถึงหลาเปรตซึ่งต้องใช้ความพยายามอย่างมาก จึงสนุกสนานและตื่นเต้น

## สาระสำคัญของประเพณีนี้

1. เป็นการแสดงความกตัญญูต่อบรรพบุรุษ โดยรำลึกถึงคุณความดีของบรรพบุรุษที่ล่วงลับไปแล้ว
2. เป็นโอกาสได้รวมญาติที่อยู่ห่างไกลได้มาพบปะซักถามสารทุกข์สุกดิบต่อกันและได้โอกาสทำบุญร่วมกัน
3. เป็นการเก็บเสปียงอาหารมีทั้งพืชผักอาหารแห้ง อาหารสำเร็จรูปจัดนำไปถวายในรูปหมรับหรือสำรับ เพื่อที่ทางวัดจะได้เก็บรักษาไว้เป็นเสปียงสำหรับพระภิกษุสงฆ์ในฤดูฝน
4. เป็นการทำบุญในโอกาสที่ได้รับผลผลิตทางการเกษตรที่เริ่มออกผลเพราะเชื่อว่าเป็นสิริมงคลแก่ตนเองและครอบครัว

## 2. ประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุ

### ความเป็นมา

ในสมัยที่พระเจ้าศรีธรรมโศกราชเป็นกษัตริย์ครองตามพรลิงค์(นครศรีธรรมราช) อยู่ ณ นั้น ได้มีการบูรณะปฏิสังขรณ์พระบรมธาตุเจดีย์ครั้งใหญ่และแล้วเสร็จในปี พ.ศ.1773 ขณะเตรียมสมโภชพระบรมธาตุอยู่นั้น ชาวปากพนังมาราบทูลว่า คลื่นได้ซัดเอาผ้าแถบยาวผืนหนึ่งซึ่งมีภาพเขียนเรื่องพุทธประวัติมาขึ้นที่ชายหาดปากพนัง ชาวปากพนังเก็บผ้านั้นถวายพระเจ้าศรีธรรมโศกราช พระองค์รับสั่งให้ชักผ้านั้นจนสะอาดเห็นภาพวาดพุทธประวัติ เรียกว่า “ผ้าพระบฏ” จึงรับสั่งให้ประกาศหาเจ้าของ ได้ความว่าชาวพุทธจากหงสาวดีกลุ่มหนึ่ง จะนำผ้าพระบฏไปบูชาพระพุทธรูปที่ลังกา แต่ถูกพายุกัดพามาขึ้นชายฝั่งปากพนัง เหลือผู้รอดชีวิตสิบคนพระเจ้า ศรีธรรมโศกราชทรงมีความเห็นสมควรนำผ้าพระบฏไปห่มพระบรมธาตุเจดีย์ เนื่องในโอกาสสมโภชพระบรมธาตุ แม้จะไม่ใช่พระพุทธรูปตามที่ตั้งใจ แต่ก็ยังเป็นพระบรมสารีริกธาตุซึ่งเจ้าของผ้าพระบฏก็ยินดี การแห่ผ้าขึ้นธาตุจึงมีขึ้นตั้งแต่นั้นและดำเนินการสืบต่อมา จนกลายเป็นประเพณีสำคัญของชาวนครศรีธรรมราชในปัจจุบัน ซึ่งประเพณีแห่ผ้าขึ้นธาตุ เป็นประเพณีท้องถิ่นที่มีจัดเพียงแห่งเดียวในประเทศไทย จัดขึ้นในวันมาฆบูชา อันเป็นวันสำคัญทางพระพุทธศาสนา ที่ถือว่าเป็น “วันจตุรงคสันนิบาต” คือวันที่พระ

อรหันต์ซึ่งเป็นเอหิภิกขุ จำนวน 1,250 รูป มาประชุมพร้อมกันโดยมิได้นัดหมาย ในวันที่พระจันทร์เสวยมาฆฤกษ์ พุทธศาสนิกชนชาวไทย โดยเฉพาะชาวจังหวัดนครศรีธรรมราช จึงได้พร้อมใจกันประกอบศาสนพิธีในวันนี้ โดยการเวียนเทียนและแห่ผ้าที่เรียกกันว่า “ผ้าพระบฏ” เพื่อนำไปห่มองค์พระบรมธาตุเจดีย์ และน้อมรำลึกถึงพระสัมมาสัมพุทธเจ้าเป็นประจำทุกปี

### วันเวลาจัดงาน และพิธีกรรม

แต่เดิมการแห่ผ้าขึ้นธาตุนิยมจัดปีละสองครั้ง ในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือนสาม (วันมาฆบูชา) และวันขึ้น 15 ค่ำ เดือนหก (วันวิสาขบูชา) โดยนำผ้าไปห่มองค์พระบรมธาตุเจดีย์ ณ วัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร ปัจจุบันนิยมทำกันในวันขึ้น 15 ค่ำ เดือนสาม (วันมาฆบูชา) มากกว่า

### สาระสำคัญของประเพณีนี้

1. แสดงให้เห็นลักษณะสังคมของนครศรีธรรมราช ที่ยึดมั่นอยู่ในพระพุทธศาสนาการทำบุญเพื่ออุทิศเป็นพุทธบูชาเพื่อประสงคให้ใกล้ชิดกับพระพุทเจ้า
2. แสดงให้เห็นว่าองค์พระบรมธาตุเจดีย์ เป็นศูนย์รวมจิตใจ ศูนย์รวมความศรัทธาพุทธศาสนิกชนทั่วไปทุกทิศจึงประสงคมาห่มผ้าพระธาตุอย่างพร้อมเพรียงกัน

### 3.ประเพณีให้ทานไฟ

#### ความเป็นมา

ประวัติความเป็นมาของประเพณีให้ทานไฟ กล่าวถึงในขุนทกนิกายชาดก เรื่อง ความตระหนี่ถี่เหนียวของโกถิยะเศรษฐี ที่อยากกินขนมเบื้อง แต่เสียดายเงินไม่ยอมซื้อและไม่อยากให้ลูกเมียได้กินด้วย ภรรยาจึงทำขนมเบื้องที่บ้านชั้นเจ็ดให้เศรษฐีได้รับประทานโดยไม่ให้ผู้ใดเห็น ขณะที่สองสามีภรรยา กำลังปรุงขนมเบื้อง พระพุทเจ้าประทับอยู่ที่เขตวันมหาวิหาร ทรงทราบด้วยญาณ จึงโปรดให้พระโมคคัลลานะไปแก้นิสัยของโกถิยะเศรษฐี พระโมคคัลลานะตรงไปบนตึกชั้นเจ็ดของคฤหาสน์เศรษฐี เศรษฐีเข้าใจว่าจะมาขอขนม จึงแสดงอาการรังเกียจและออกวาจาขับไล่ แต่พระโมคคัลลานะพยายามทรมานเศรษฐีอยู่นานจนยอมละนิสัยตระหนี่ พระโมคคัลลานะได้แสดงธรรมเรื่องประโยชน์ของการให้ จนโกถิยะเศรษฐีและภรรยาเกิดความเลื่อมใส ได้นิมนต์มารับถวายอาหารที่บ้านตน พระโมคคัลลานะแจ้งให้นำไปถวายพระพุทเจ้าและพระสาวก 500 รูป ณ เขตวันมหาวิหาร โกถิยะเศรษฐีและภรรยาได้นำข้าวของเครื่องปรุงไปทำขนมเบื้องถวายพระพุทเจ้าและพระสาวก แต่ปรุงเท่าไรแบ่งที่เตรียมมาเพียงเล็กน้อยก็ไม่หมด พระพุทเจ้าจึงโปรดเทศนาสั่งสอน ทั้งสองคนเกิดความปีติอิมเอบในการบริจาคทาน เห็นแจ้งบรรลุดรรชนีโสดาบัน จังหวัดนครศรีธรรมราชตั้งอยู่ติดชายฝั่งทะเล ลักษณะภูมิอากาศเป็นแบบร้อนชื้น ในหน้าหนาวก็ไม่หนาวจัด เพียงแต่คนรู้สึกว่อากาศเย็นลงกว่าปกติ เนื่องจากไม่เคยชินกับอากาศที่หนาวเย็นลง ตอนย่ำรุ่งเข้ามิดจึงลุกขึ้นมาก่อไฟผิงเพื่อสร้างความอบอุ่น ประกอบกับชาวนครศรีธรรมราชยึดมั่นในพระพุทธศาสนา พุทธศาสนิกชนจึงพากันก่อกองไฟในวัดใกล้บ้าน แล้วนิมนต์พระภิกษุสงฆ์มาผิงไฟรับความอบอุ่นด้วย

#### วันเวลาจัดงาน

การให้ทานไฟไม่มีกำหนดระยะเวลาที่แน่นอนตายตัวแล้วแต่ความสะดวกในการนัดหมาย แต่ส่วนใหญ่จะปฏิบัติในช่วงเดือนยี่ ซึ่งเป็นช่วงที่มีอากาศหนาวเย็นที่สุด ชาวบ้านจะนัดหมายไปพร้อมกันในเวลาเย็นหรือตอนเช้ามิด ซึ่งจะเป็นวันไหนก็ได้

## พิธีกรรม

1. การก่อกองไฟ ชาวบ้านจะเตรียมไม้ฟืน ถ่าน หรือเตาไฟ สำหรับก่อให้เกิดความร้อนและความอบอุ่นแก่พระสงฆ์ บางแห่งนิยมใช้ไม้ฟืนหลายอันมาซ้อนกันเป็นเพิงก่อไฟ แล้วนิมนต์พระสงฆ์มานั่งผิงไฟ เพื่อให้เกิดความอบอุ่นทั้งพระสงฆ์และชาวบ้านที่อยู่ใกล้เคียง

2. การทำขนมถวายพระ ขนมที่เตรียมไปปรุงที่วัดในการให้ทานไฟเป็นขนมอะไรก็ได้ แต่ส่วนใหญ่จะนิยมขนมที่สามารถปรุงเสร็จในเวลาอันรวดเร็ว ขนมส่วนมากจะปรุงโดยใช้ไฟแรงและเป็นขนมพื้นบ้าน เช่น ขนมเบื้อง ขนมครก ขนมครกข้าวเหนียว ข้าวเกรียบปากหม้อ ขนมโค ขนมพิมพ์ ขนมจาก ขนมจู้จูน ข้าวเหนียวกวนทอด ในปัจจุบันมีขนมและอาหารเพิ่มขึ้นอีกมากมาย เช่น น้ำชา กาแฟ หมี่ผัด ข้าวต้ม ข้าวเหนียวหาลม ขนมปังปัง ชาวบ้านจะปรุงขนมตามที่เตรียมเครื่องปรุงมา แล้วนำขนมที่ปรุงขึ้นมาร้อน ๆ ไปถวายพระสงฆ์ ขณะที่ทำขนมกันไป พระสงฆ์ก็ฉันไปพร้อม ๆ กัน จะหยุดปรุงขนมก็ต่อเมื่อเครื่องปรุงที่เตรียมมาหมด เมื่อพระสงฆ์ฉันอิ่มแล้ว ชาวบ้านจึงร่วมกันรับประทานกันอย่างสนุกสนาน หลังจากพระสงฆ์ฉันเสร็จแล้ว ก็สวดให้ศีลให้พรแก่ผู้ที่มาทำบุญเป็นอันเสร็จพิธี

## สาระสำคัญของประเพณีนี้

1. เป็นโอกาสหนึ่งที่ได้นัดหมายพร้อมกันในตอนเช้ามืด เพื่อร่วมทำบุญเลี้ยงพระรวมทั้งร่วมรับประทานอาหารกันเป็นที่สนุกสนาน ซึ่งเป็นการสร้างสามัคคีในหมู่คณะได้ดียิ่ง
2. ทำให้มีสุขภาพดีมีพละทานามัยแข็งแรง เพราะการตื่นนอนตอนเช้าตรู่ได้รับอากาศบริสุทธิ์ ทำให้มีความสดชื่นเบิกบาน
3. เมื่อได้ปฏิบัติตามประเพณีแล้วย่อมทำให้เกิดความสุขใจเบิกบานใจในผลบุญที่ตนได้กระทำ อีกทั้งยังได้เป็นแบบอย่างแก่ลูกหลานของตนด้วย

## 4. ประเพณีลากพระ

### ความเป็นมา

ในสมัยที่มีการสร้างพระพุทธรูปขึ้นแล้ว พุทธศาสนิกชนได้อัญเชิญพระพุทธรูปซึ่งสมมุติแทนองค์พระพุทธรูปเจ้ามาแห่แหน ซึ่งเปรียบเสมือนการรับเสด็จและถวายภัตตาหารให้พระพุทธรูปเจ้าด้วยตนเอง พระภิกษุจีนชื่ออึ้งจิ้ง ได้จาริกแสวงบุญผ่านมายังอาณาจักรตามพรลิงค์ ได้พบเห็นชาวบ้านปฏิบัติประเพณีลากพระจึงบันทึกจดหมายเหตุไว้ว่า “พระพุทธรูปศักดิ์สิทธิ์องค์หนึ่ง มีคนแห่แหนนำมาจากวัด โดยประดิษฐานบนรถหรือบนแคร่ มีพระสงฆ์และฆราวาสหมู่ใหญ่ห้อมล้อมมา มีการตีกลองและบรรเลงดนตรีต่างๆ มีการถวายของหอมและดอกไม้และถือธงชนิดต่าง ๆ ที่ทอแสงในกลางแดด พระพุทธรูปเสด็จไปสู่หมู่บ้านด้วยวิธีดังกล่าว” ประเพณีชักพระหรือลากพระเป็นประเพณีทำบุญในวันออกพรรษา ปฏิบัติตามความเชื่อว่า เมื่อครั้งที่พระพุทธรูปเจ้าเสด็จไปจำพรรษา ณ สวรรค์ชั้นดาวดึงส์เพื่อโปรดพระมารดา เมื่อครบพรรษาจึงเสด็จกลับมายังโลกมนุษย์ พุทธศาสนิกชนไปรับเสด็จแล้วอัญเชิญพระพุทธรูปเจ้าประทับบนบุษบกแล้วแห่แหน

### วันเวลาจัดงาน

วันลากพระจะทำการในวันออกพรรษา คือ วันแรม 1 ค่ำ เดือนสิบเอ็ด

## พิธีกรรม

### 1. การแตงนมพระ

นมพระ หมายถึงนมพระเป็นพาหนะที่ใช้บรรทุกพระลาก นิยมทำ 2 แบบ คือ ลากพระทางบก เรียกว่า นมพระ ลากพระทางน้ำ เรียกว่า "เรือพระ" นมพระสร้างเป็นร้านม้า มีไม้สองท่อนรองรับ

ข้างล่าง ทำเป็นรูปพญานาค มีลื้อ 4 ลื้ออยู่ใต้ตัวพญานาค ร้านม้าใช้ไม้ไผ่สานทำฝาผนัง ตกแต่ง ลวดลายระบายสีสวย รอบ ๆ ประดับด้วยผ้าแพรสี ธงริ้ว ธงสามชาย ธงราว ธงยืนห้อยระยง ประดับ ต้นกล้วย ต้นอ้อย ทางมะพร้าว ดอกไม้สดทำอุบะห้อยระย้า มีตัมห่อด้วยใบพ้อแขวนหน้านมพระ ตัว พญานาคประดับกระจกแวววาวสีสวย ข้าง ๆ นมพระแขวนโพน กลอง ระฆัง ฆ้อง ด้านหลังนมพระ วางเก้าอี้ เป็นที่นั่งของพระสงฆ์ ยอดนมอยู่บนสุดของนมพระ ได้รับการแต่งอย่างบรรจงดูแลเป็นพิเศษ เพราะความสง่าได้สัดส่วนของนมพระขึ้นอยู่กับยอดนม

### 2. การอัญเชิญพระลากขึ้นประดิษฐานบนนมพระ

พระลาก คือพระพุทธรูปยืน แต่ที่นิยมคือ พระพุทธรูปปางอุ้มบาตร เมื่อถึงวันขึ้น 15 ค่ำ เดือน 11 พุทธบริษัทจะสงฆ์น้ำพระลากเปลี่ยนจิวร แล้วอัญเชิญขึ้นประดิษฐานบนนมพระ แล้ว พระสงฆ์จะเทศนาเรื่องการเสด็จไปดาวดึงส์ของพระพุทธเจ้า ตอนเช้ามีดในวันแรม 1 ค่ำเดือน 11 ชาวบ้านจะมาตักบาตรหน้านมพระ เรียกว่า ตักบาตรหน้าลื้อ เสร็จแล้วจึงอัญเชิญพระลากขึ้น ประดิษฐานบนนมพระ ในตอนนี้บางวัดจะทำพิธีทางไสยศาสตร์เพื่อให้การลากพระราบรื่น ปลอดภัย

### 3. การลากพระ

ใช้เชือกแบ่งผูกเป็น 2 สาย เป็นสายผู้หญิงและสายผู้ชาย โดยใช้โพน (ปิด) ฆ้อง ระฆัง เป็น เครื่องตีให้จังหวะเร้าใจในการลากพระ คนลากจะเบียดเสียดกันสนุกสนานและประสานเสียงร้องบท ลากพระเพื่อผ่อนคลาย ตัวอย่าง บทร้องที่ใช้ลากพระสร้อย : อีสาระพา เฮโล เฮโล ไ้อัโหรกลมกลม หัว นมสาวสาวไอ้อัโหรยาวยาว สาวสาวชอบใจ

### สาระสำคัญของงานประเพณีนี้

1. เป็นประเพณีที่ให้ความสำคัญกับสังคมเกษตรกรรม ด้วยความเชื่อว่าอานิสงส์แห่งการลาก พระจะทำให้ฝนตกต้องตามฤดูกาล เกิดคติความเชื่อว่า "เมื่อพระหลบหลัง ฝนจะตกหนัก" นมพระจึง สร้างสัญลักษณ์พญานาค เพราะเชื่อว่าให้น้ำ การทำบุญเพื่อให้ฝนตกต้องตามฤดูกาล จึงเป็นที่ ประารถอย่างยิ่ง การลากพระแสดงให้เห็นความสัมพันธ์ระหว่างประเพณีกับวิถีชีวิตของคนในสังคม เกษตรกรรม
2. เป็นการปฏิบัติตามความเชื่อว่า การทำบุญจะส่งผลให้ผู้ทำได้รับบุญกุศลให้ประสบ ความสำเร็จในชีวิต จึงมีการปฏิบัติตามประเพณีและความเชื่อตลอดมา
3. เป็นการแสดงออกถึงความพร้อมเพรียง ความสามัคคีพร้อมใจในการทำบุญทำทาน และ เกิดความสนุกสนาน
4. เกิดแรงบันดาลใจ แต่งบทร้อยกรองสำหรับขับร้องในขณะที่ช่วยกันลากพระ ซึ่งมักจะเป็น บทกลอนสั้น ๆ ตลก ขบขัน และได้ต่อกัน ได้ฝึกทั้งปัญญาและปฏิภาณไหวพริบ
5. เป็นประเพณีที่ปฏิบัติตามความเชื่อว่า ใครได้ลากพระทุกปี จะได้บุญมาก ส่งผลให้พบ ความสำเร็จในชีวิต ดังนั้นเมื่อนมพระลากผ่านหน้าบ้านของใคร คนที่อยู่ในบ้านจะออกมาช่วยลาก พระ และคนบ้านอื่นจะมารับทอลากพระต่ออย่างไม่ขาดสาย

### - ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

1. การผลิตตุ๊กตาไก่ของชาวบ้าน ชุมชนหน้าสถานีรถไฟนครศรีฯ ตำบลคลัง อำเภอเมือง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2. การแกะหนังตะลุง และการนำเสนอสาระหนังตะลุง ของสุชาติ ทรัพย์สิน ชุมชนศรีธรรม  
โศกราช

3. ผลิตภัณฑ์จากกะลามะพร้าว ชุมชนหน้าแขวงนครศรีธรรมราช

4. เครื่องถมเมืองนคร จังหวัดนครศรีธรรมราช

- สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก จังหวัดนครศรีธรรมราชได้ ได้แก่ เครื่องเงิน เครื่องทองเหลือง  
เครื่องถม และผลิตภัณฑ์ย่านลิเภา มีจำหน่ายบริเวณวัดพระมหาธาตุวรมหาวิหาร หลังสนามหน้าเมือง  
ถนนท่าช้าง ย่านท่าวัง บูรพาพลาซ่า บวรบazaar และที่ห้างสรรพสินค้าโรบินสันไอเซีย

## 2. การปกครองส่วนท้องถิ่น และภาวะผู้นำ

### ด้านการบริหารการปกครอง

เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประกอบด้วยการปกครองท้องที่ 4 เขต มีสมาชิกสภาเทศบาลนครนครศรีธรรมราช 22 คน นายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราช จำนวน 1 คน และรองนายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราช จำนวน 4 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราช จำนวน 3 คน และเลขาธิการนายกเทศมนตรีนครนครศรีธรรมราช จำนวน 1 คน ไม่มีความขัดแย้งในการติดต่อประสานงานระหว่างท้องถิ่นกับท้องที่ ซึ่งประชาชนในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีให้ความสำคัญประชาคมเทศบาลนครและการมีส่วนร่วมของประชาชน

### ตารางที่ 2.5 แสดงผู้บริหารเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร
1	ผศ.เชาวน์วัศ เสนพงศ์	นายกเทศมนตรี	091-8478363
2	นายพงศ์สินธุ์ เสนพงศ์	รองนายกเทศมนตรี	081-8945678
3	นายไสว เขียวจันทร์	รองนายกเทศมนตรี	089-8663554
4	นายสมเิียร ภูสันติสัมพันธ์	รองนายกเทศมนตรี	081-5979401
5	นายมนัส พงศ์ยี่หล้า	รองนายกเทศมนตรี	081-9794882
6	นายเอกรินทร์ ระเบียบโอษฐ์	เลขาธิการนายกเทศมนตรี	081-5352910
7	นายคำรพ วงศ์พิศาล	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	086-0620928
8	นายขจรเกียรติ แก้วทองคำ	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	089-7245260
9	นายธีรรงค์ แรกคำนวณ	ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี	081-9688199

### ตารางที่ 2.6 แสดงฝ่ายสภาเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร
1	นายเคารพ อีสสระไพบูลย์	ประธานสภาฯ	081-6910628
2	นายวิฑูรย์ อีสระพิทักษ์กุล	รองประธานสภาฯ	081-8931144
3	นายประสิทธิ์ วงศ์พิศาล	เลขาธิการสภาฯ	081-9685300
4	นายปรานม รวมพงศ์	สมาชิกสภาฯ เขต 1	082-2892889
5	นายภูริทัต รัตนพาหุ	สมาชิกสภาฯ เขต 1	089-2915781
6	นายวัชระ อินทรมุสิก	สมาชิกสภาฯ เขต 1	089-5893994
7	นายสวาท อรุณจิตร	สมาชิกสภาฯ เขต 1	082-9130913
8	นางสาวอมรรัตน์ เงินเยี่ยม	สมาชิกสภาฯ เขต 2	086-4227336
9	นายคำนวณ โสมนิล	สมาชิกสภาฯ เขต 2	081-4766241
10	นายจักรพันธ์ุ จันทร์เขียว	สมาชิกสภาฯ เขต 2	061-1737682



ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	เบอร์โทร
11	นายฉัตรชัย พรหมพัตร	สมาชิกสภา ฯ เขต 2	081-5366837
12	นายชัยยันต์ บุญเทียม	สมาชิกสภา ฯ เขต 2	083-7908776
13	นายสุธรรม ทงมี	สมาชิกสภา ฯ เขต 2	081-9561924
14	นายประยูร จิระพิบูลย์พันธ์	สมาชิกสภา ฯ เขต 3	085-6228351
15	พันโทวิชัย กัลยาพงศ์	สมาชิกสภา ฯ เขต 3	081-2723612
16	นายพิชัย ลีวรกุล	สมาชิกสภา ฯ เขต 3	086-8915469
17	นายสุภักดิ์ รัตนพฤษ์ขจร	สมาชิกสภา ฯ เขต 3	081-9569051
18	นายเอกรินทร์ รอดทอง	สมาชิกสภา ฯ เขต 3	084-1889508
19	นายธีระวัฒน์ คงสำราญ	สมาชิกสภา ฯ เขต 4	085-9934116
20	นายวิฑูรย์ หัสภาคย์	สมาชิกสภา ฯ เขต 4	093-7493855
21	นายสรพงษ์ คงสำราญ	สมาชิกสภา ฯ เขต 4	089-7299763
22	นายอาวุธ สุขันทอง	สมาชิกสภา ฯ เขต 4	089-8668744

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยมีวิธีการประเมิน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2561 จำนวน 630 คน

กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการประเมินความพึงพอใจคือ ผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน 630 คน ซึ่งได้มาใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยการเลือกแบบบังเอิญ (Haphazard or Accidental Sampling) โดยใช้ตัวแทนจาก 63 ชุมชน ในเขตเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ชุมชนละ 10 ราย ซึ่งมีขั้นตอนและวิธีการดังนี้

1. กำหนดขนาดตัวอย่าง ข้อกำหนดของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยใช้ตัวแทน 63 ชุมชนๆ ละ 10 ราย ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 630 คน
2. การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Haphazard or Accidental Sampling)

ตารางที่ 3.1 แสดงกลุ่มตัวอย่างผู้มารับบริการจากเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ปีงบประมาณ 2561

ชุมชนผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
1.ชุมชนหัวถนนก้าวหน้า	10
2.ชุมชนศาลามีชัย	10
3.ชุมชนการเคหะแห่งชาตินครศรีฯ	10
4.ชุมชนเพชรจริก	10
5.ชุมชนหัวท่า	10
6.ชุมชนท้าวโคตร	10
7.ชุมชนหลังวัดพระมหาธาตุ	10
8.ชุมชนหน้าพระธาตุ	10
9.ชุมชนหอไตร	10
10.ชุมชนประตูชัย-ไชยสิทธิ์	10

ชุมชนผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
11.ชุมชนลูกแม่อ่างทอง	10
12.ชุมชนป่าขอม	10
13.ชุมชนตลาดท่าม้า	10
14.ชุมชนกรแก้ว	10
15.ชุมชนมุ่มป้อม	10
16.ชุมชนบุญนารอบ	10
17.ชุมชนสารีบุตร	10
18.ชุมชนประตู่ขาว	10
19.ชุมชนปิยะสุข	10
20.ชุมชนศรีธรรมโศก	10
21.ชุมชนสวนป่า	10
22.ชุมชนตลาดแขก	10
23.ชุมชนป้อมเพชร	10
24.ชุมชนคูขวางคลัง เขต1	10
25.ชุมชนคูขวางท่าวัง เขต2	10
26.ชุมชนคูขวางท่าวัง เขต3	10
27.ชุมชนท่าโพธิ์	10
28.ชุมชนมะขามชุม	10
29.ชุมชนราชนิคม	10
30.ชุมชนบางจัน	10
31.ชุมชนหน้าทักษิณ	10
32.ชุมชนพะเนียด	10
33.ชุมชนหน้าสถานีรถไฟเขตสะพานยาว	10
34.ชุมชนดอนไพร	10
35.ชุมชนนิยมสุข	10
36.ชุมชนบ่ออ่าง	10
37.ชุมชนตากสิน-วัดชะเมา	10
38.ชุมชนเศรษฐีศรีนคร	10
39.ชุมชนท่ามอญ(ศรีทวี)	10
40.ชุมชนป่าโล่ง	10
41.ชุมชนท่าช้าง	10
42.ชุมชนวัดหัวอิฐ	10
43.ชุมชนซอยต้นหว้า	10
44.ชุมชนหน้าแขวงการทางนครศรีฯ	10
45.ชุมชนทวดทอง	10
46.ชุมชนไสเจริญ	10

ชุมชนผู้รับบริการ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
47.ชุมชนสันติธรรม	10
48.ชุมชนไทยสมุทร	10
49.ชุมชนนครราชสีมาศึกษา	10
50.ชุมชนหน้าสถานีรถไฟเขตนอกโคก	10
51.ชุมชนกอไผ่	10
52.ชุมชนบุญพาสันติ	10
53.ชุมชนตลาดหัวอิฐ	10
54.ชุมชนบ่อทรัพย์	10
55.ชุมชนเทวบุรี-คลองห้วย	10
56.ชุมชนทุ่งจีน	10
57.ชุมชนนอกไร่-สะพานยาว	10
58.ชุมชนบ้านตก	10
59.ชุมชนตลาดยาว	10
60.ชุมชนบ้านโพธิ์	10
61.ชุมชนเคหะเอื้ออาทรสะพานยาว	10
62.ชุมชนชุมแสง	10
63.ชุมชนบขส.	10
<b>รวม</b>	<b>630</b>

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ คือ แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช โดยผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการรวบรวมคำถามจากการศึกษาข้อมูลหรือลักษณะงานการ ให้บริการต่างๆ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช สร้างเป็นแบบประเมินความ พึงพอใจโดยแบ่ง ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) ประเภทของผู้รับบริการ

**ตอนที่ 2** ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้าน กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก โดยในแต่ละข้อคำถามเป็นแบบประเมินที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ตามมาตรวัดแบบ Likert โดยกำหนดระดับการตอบไว้ 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ	5	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับ	4	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับ	3	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับ	2	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับ	1	หมายถึง	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** ข้อคำถามปลายเปิดประกอบด้วย ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม สิ่งที่น่าสนใจหรือประทับใจ เป็นพิเศษจากการไปใช้บริการ และสิ่งที่อยากให้มีการปรับปรุงแก้ไข

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้ศึกษาวิจัยรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2561
2. ผู้ศึกษาวิจัยได้จัดส่งเจ้าหน้าที่และนักศึกษาเข้าเก็บข้อมูล โดยสามารถเก็บแบบประเมินฯ จากผู้ใช้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 630 ชุด
3. ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของข้อมูลในแบบประเมินความพึงพอใจเพื่อดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

### การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแบบประเมินความพึงพอใจ ผู้ศึกษาวิจัยได้ทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลในเบื้องต้น จากนั้นได้กำหนดรหัส แล้วบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ ด้วยโปรแกรม Microsoft Excel 2010 หลังจากนั้นได้ทำการแปลงข้อมูลเข้าสู่โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS version 17.0 for Windows ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ผู้ศึกษาวิจัยได้เลือกใช้สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ โดยกำหนดสถิติสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ผู้ศึกษาวิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) ประเภทของผู้รับบริการ
2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ผู้ศึกษาวิจัยได้วิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยความพึงพอใจรายข้อได้มีการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ พร้อมทั้งหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานในแต่ละข้อ ส่วนรายด้านและภาพรวมทุกด้าน ได้มีการวิเคราะห์เฉพาะค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งค่าเฉลี่ยทั้งรายข้อ รายด้าน และภาพรวมทุกด้าน มีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจ โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (80% - 100%)	หมายถึง	มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย (70% - 79%)	หมายถึง	มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย (60% - 69%)	หมายถึง	มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย (50% - 59%)	หมายถึง	มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย (0% - 49%)	หมายถึง	มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

3. การเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

ผู้ศึกษาวิจัยได้วิเคราะห์หาค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และวิเคราะห์หาค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัว

แปร 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปร อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

4. ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ผู้ศึกษาวิจัยได้นำประเด็นความคิดเห็นที่ได้มาสรุปเป็นประเด็นสำคัญ พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลในประเด็นคำถาม ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้วิเคราะห์หาค่าสถิติดังต่อไปนี้

1. ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (Mean)
3. ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
4. ค่าสถิติ T- test ซึ่งใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ
5. ค่าสถิติ F-test ซึ่งใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 3 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งได้แก่ ตัวแปร อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล จึงได้กำหนด สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมทั้งรูปแบบของการเสนอผล ดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
T – test	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (T – Distribution)
F – test	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยสำหรับตัวแปร 3 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (F – Distribution)
Sig.	แทน	ค่าความน่าจะเป็นในการเปรียบเทียบความแตกต่าง ณ ระดับนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 , และ 0.01
*	แทน	ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
P	แทน	ความน่าจะเป็น (Probability)

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในแต่ละตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน โดยแสดงค่าความถี่ และร้อยละ จำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน พร้อมทั้งนำเสนอผลการวิเคราะห์ของผู้ตอบแบบประเมินในภาพรวมทุกประเภทงานที่มาใช้บริการ จำนวน 630 คน และจำแนกตามประเภทงานที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย 1) การบริการของโรงพยาบาลเทศบาล 2.) การบริการด้านทะเบียนราษฎร 3.) การบริการขอรับข้อมูลข่าวสาร 4.) การให้บริการเก็บขยะมูลฝอย 5.) การบริการสวนสาธารณะ 6.) การให้บริการน้ำประปา 7.) การให้บริการด้านการก่อสร้าง/ปรับปรุง และซ่อมแซมผิวถนนจราจรในเขตเทศบาล 8.) การบริการด้านการชำระภาษี 9.) ด้านการบริการสาธารณสุขและอนามัย เช่น การฉีดพ่นยุงลาย ชุดลอกท่อ ฯลฯ 10). การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาล 11.) การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 12.) การขอสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค 13.) ด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ 14.) การแจ้งเหตุ/ เรื่องราวร้องทุกข์ 15.) ระบบไฟฟ้า

สาธารณะ 16.) การขอรับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 17.) ด้านส่งเสริมการออกกำลังกาย 18.) ด้านคุณภาพการศึกษา โดยมีการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยเพื่อวัดระดับความพึงพอใจเป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวมทุกด้าน โดยใช้เกณฑ์สัมบูรณ์ (Absolute Criteria) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย (80% - 100%)	หมายถึง	มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย (70% - 79%)	หมายถึง	มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย (60% - 69%)	หมายถึง	มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย (50% - 59%)	หมายถึง	มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย (0% - 49%)	หมายถึง	มีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) โดยนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

**ตอนที่ 4** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ประกอบด้วยข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ



## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบประเมิน

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน จำนวนทั้งหมด 630 คน มาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) ประเภทของผู้รับบริการ ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตาราง

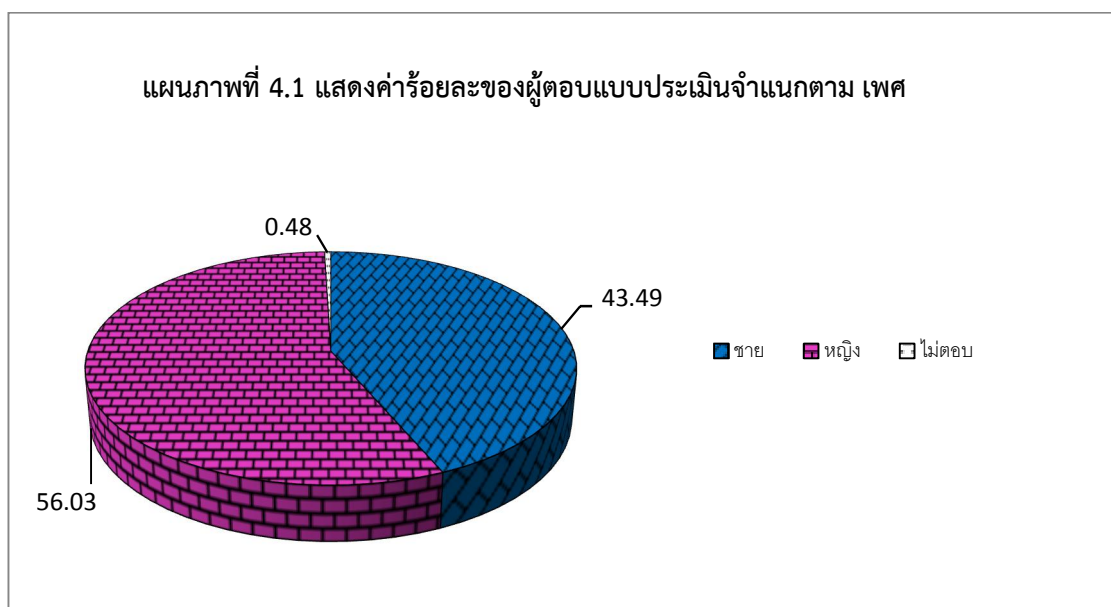
**ตารางที่ 4.1** แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปร เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

อันดับ	ตัวแปร	จำนวน (N =630 คน)	ร้อยละ (100)
<b>เพศ</b>			
1	ชาย	276	43.49
2	หญิง	354	56.03
3	ไม่ตอบ	3	0.48
<b>อายุ</b>			
1	15 - 19 ปี	22	3.49
2	20 - 29 ปี	137	21.75
3	30 - 39 ปี	79	12.54
4	40 - 49 ปี	203	32.22
5	50 - 59 ปี	147	23.33
6	60 ปี ขึ้นไป	42	6.67
<b>สถานภาพ</b>			
1	โสด	177	28.10
2	สมรส	401	63.65
3	หม้าย/หย่าร้าง	43	6.82
4	ไม่ตอบ	9	1.43
<b>อาชีพ</b>			
1	เกษตรกรรม/การประมง	45	7.14
2	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	67	10.63
3	ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	128	20.32
4	ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	271	43.02
5	นักเรียน/นักศึกษา	113	17.94
6	อื่น ๆ	6	0.95

อันดับ	ตัวแปร	จำนวน (N =630 คน)	ร้อยละ (100)
<b>การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด</b>			
1	ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	27	4.29
2	มัธยมศึกษาตอนต้น	105	16.67
3	มัธยมศึกษาตอนปลาย	131	20.79
4	อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	189	30.00
5	ปริญญาตรี	169	26.82
6	สูงกว่าปริญญาตรี	9	1.43
<b>รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)</b>			
1	น้อยกว่า 5,000 บาท	46	7.30
2	5,000 – 10,000 บาท	202	32.07
3	10,001 – 20,000 บาท	280	44.44
4	มากกว่า 20,000 บาท	102	16.19
<b>รวม</b>		<b>630</b>	<b>100</b>

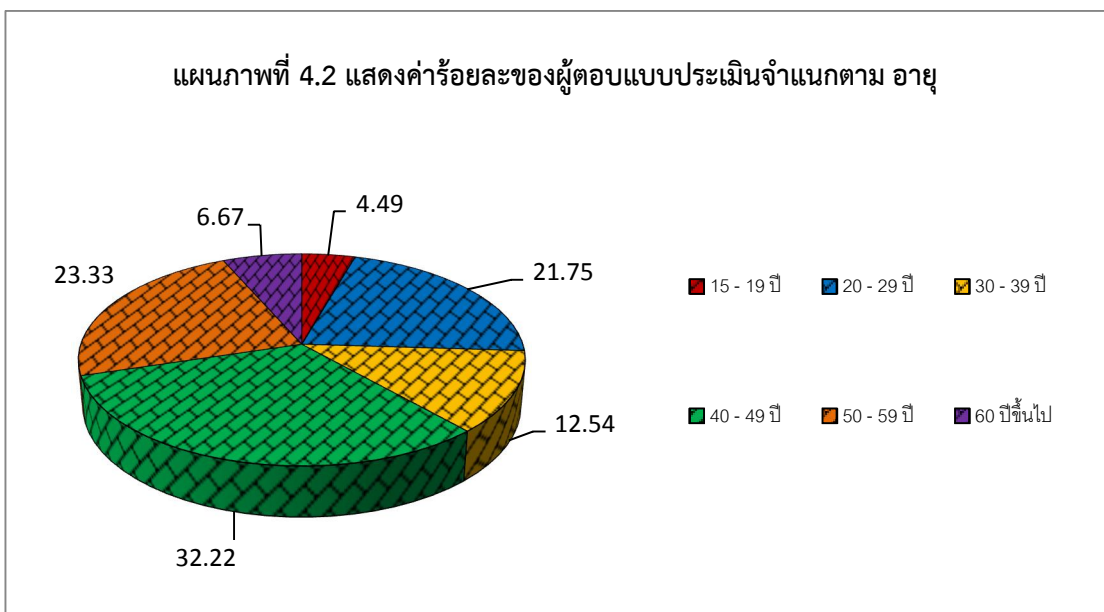
#### เพศ

กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ประกอบด้วย เพศชายจำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 43.49 ส่วนเพศหญิง มีจำนวน 354 คน คิดเป็นร้อยละ 56.03 สรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.1



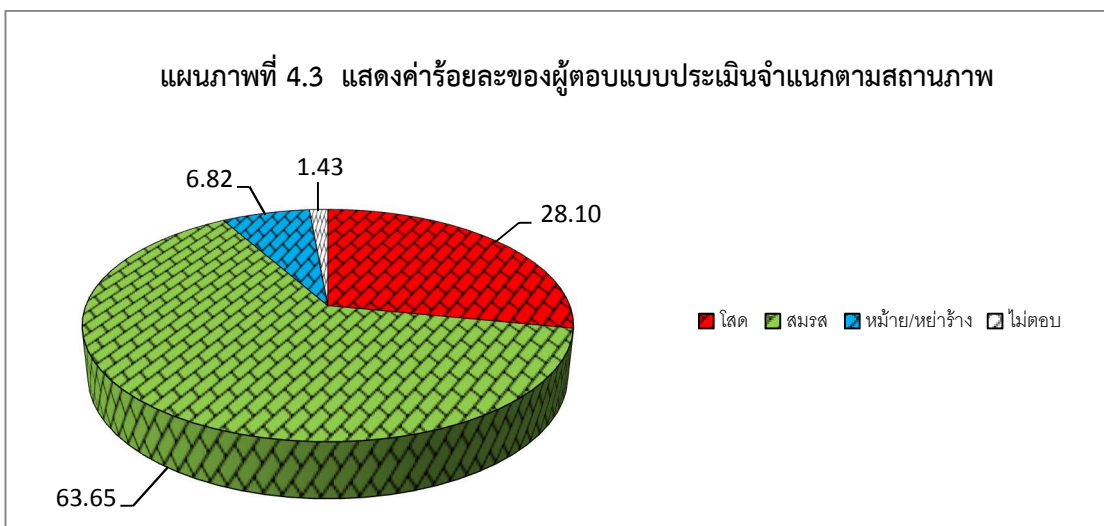
**อายุ**

ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 – 49 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 32.22 รองลงมาคือ กลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุ 50-59 ปี จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 23.33 และกลุ่มผู้ตอบแบบประเมินที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 15 – 19 ปี จำนวน 22 คนคิดเป็นร้อยละ 3.49 สรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.2



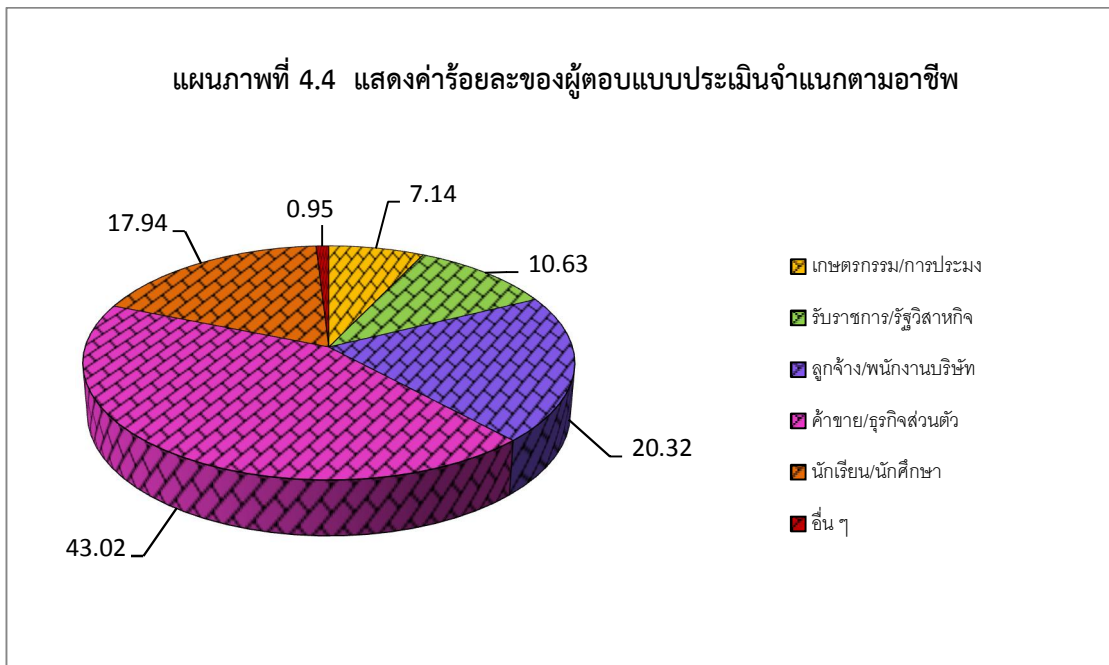
**สถานภาพ**

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 401 คน คิดเป็นร้อยละ 63.65 รองลงมาคือสถานภาพ โสด มีจำนวน 177 คน คิดเป็นร้อยละ 28.10 ส่วนสถานภาพที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือหม้าย หย่าร้าง มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 6.82 สรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.3



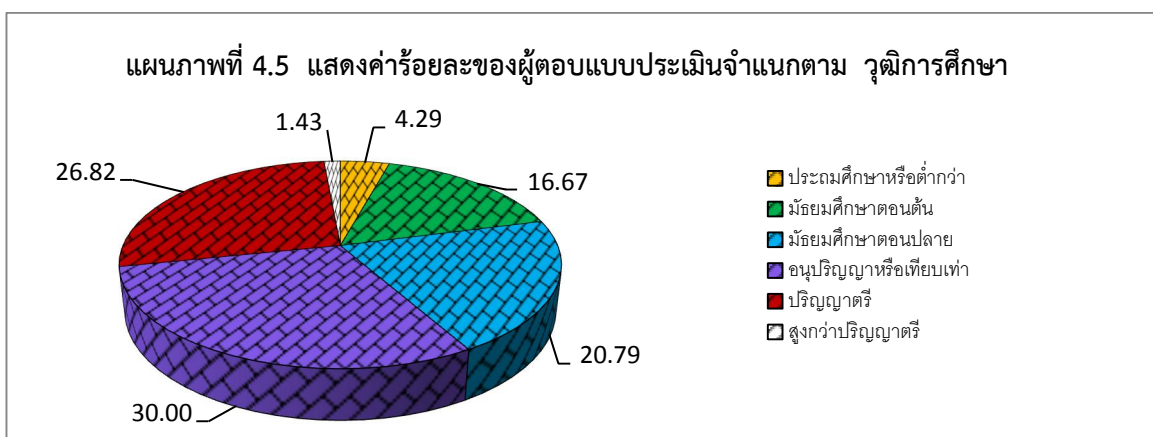
### อาชีพ

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 43.02 รองลงมาคือ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีจำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 20.32 ส่วนอาชีพที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่นๆ มีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.95 สรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.4



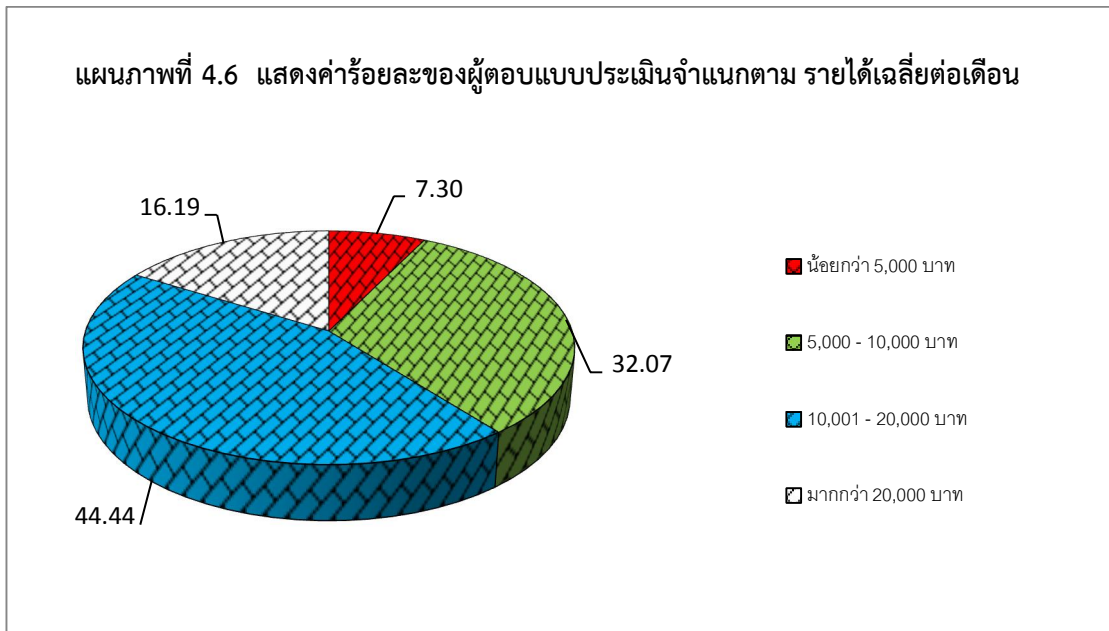
### วุฒิการศึกษา

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ระดับประถมศึกษาจนถึงระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาคือวุฒิศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 26.80 ส่วนวุฒิการศึกษาที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.43 สรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.5



### รายได้เฉลี่ย

ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ย 10,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 280 คน คิดเป็นร้อยละ 44.44 รองลงมาคือ มีรายได้ 5,000 – 10,000 บาท มีจำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 32.07 ส่วนรายได้เฉลี่ยที่มีกลุ่มผู้ตอบเป็นส่วนน้อย คือรายได้น้อยกว่า 5,000 บาท มีจำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 7.30 สรุปได้ดังแผนภาพที่ 4.6



ตารางที่ 4.2 แสดงจำนวน และร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรประเภทของผู้รับบริการ

อันดับ	ตัวแปร	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ (100)
<b>ประเภทของผู้รับบริการ</b>			
1	การบริการของโรงพยาบาลเทศบาล	510	11.76
2	การบริการด้านทะเบียนราษฎร	228	5.26
3	การบริการขอรับข้อมูลข่าวสาร	191	4.41
4	การให้บริการเก็บขยะมูลฝอย	412	9.50
5	การบริการสวนสาธารณะ	332	7.66
6	การให้บริการน้ำประปา	524	12.09
7	การให้บริการด้านการก่อสร้าง/ปรับปรุง และ ซ่อมแซมผิวถนนจราจรในเขตเทศบาล	416	9.60
8	การบริการด้านการชำระภาษี	88	2.03
9	ด้านการบริการสาธารณสุข และอนามัยเช่น การฉีดพ่นยุงลาย ชุตลอกท่อ ฯลฯ	97	2.24

อันดับ	ตัวแปร	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ (100)
10	การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาล	221	5.10
11	การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	10	0.23
12	การขอสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค	7	0.16
13	ด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ	50	1.15
14	การแจ้งเหตุ/ เรื่องราวร้องทุกข์	216	4.98
15	ระบบไฟฟ้าสาธารณะ	468	10.80
16	การขอรับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย	243	5.61
17	ด้านส่งเสริมการออกกำลังกาย	164	3.78
18	ด้านคุณภาพการศึกษา	158	3.64
	<b>รวม</b>	<b>4,335</b>	<b>100</b>

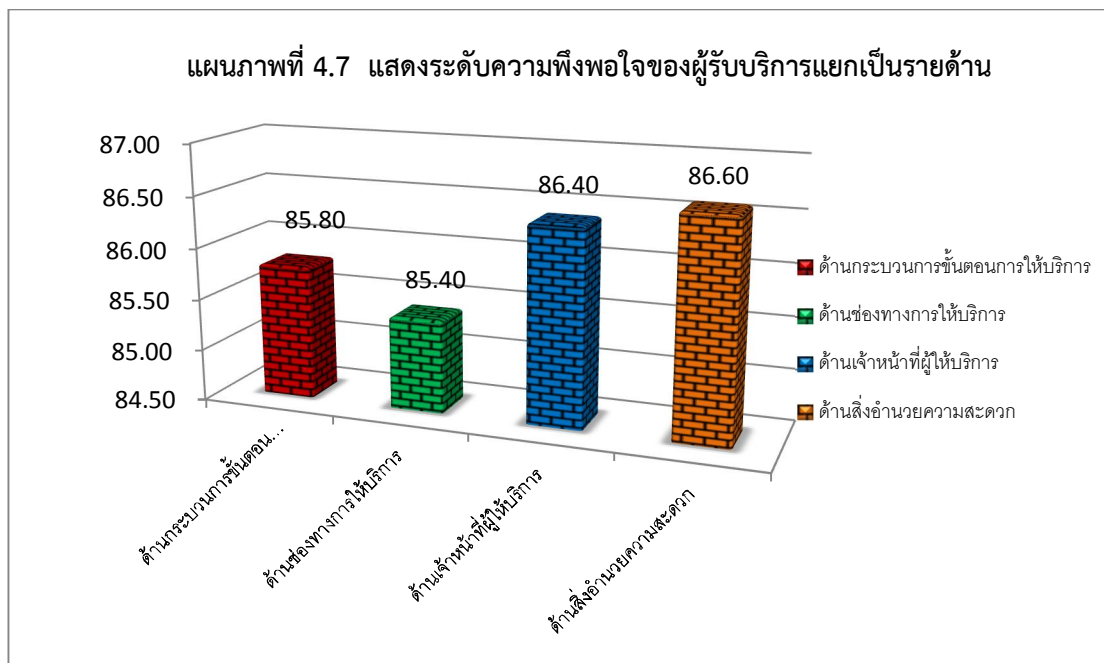
## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ปรากฏดังตาราง ที่ 4.3 – 4.4

การวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยผู้ศึกษาวิจัยได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด จำนวนทั้งสิ้น 630 คน วิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ และวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean,  $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation, S.D.) พร้อมทั้งเสนอผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายชื่อ รายด้าน และภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ 4.3 - 4.4

**ตารางที่ 4.3** แสดง ค่าเฉลี่ย ร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยจำแนกเป็นภาพรวมและรายด้าน

ลำดับ	รายละเอียดของการบริการ	$\bar{x}$ (ร้อยละ ของ $\bar{x}$ )	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.29 (85.80)	0.591	มากที่สุด
2	ด้านช่องทางการให้บริการ	4.27 (85.40)	0.602	มากที่สุด
3	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.32 (86.40)	0.549	มากที่สุด
4	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33 (86.60)	0.558	มากที่สุด
<b>โดยภาพรวม</b>		<b>4.30</b> <b>(86.00)</b>	<b>0.531</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 4.3 แสดงว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.30 (ร้อยละ 86.00) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยที่สูงที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 (ร้อยละ 86.60) รองลงมาได้แก่ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 (ร้อยละ 86.40) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 (ร้อยละ 85.80) ด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 (ร้อยละ 85.40) ตามลำดับ



ตารางที่ 4.4 แสดงจำนวน ร้อยละ ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยร้อยละของค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยจำแนกเป็นภาพรวมในแต่ละด้านและเป็นรายข้อ

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = 630)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ			
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอน</b>										
1	ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน	252 (40.00)	333 (52.86)	36 (5.71)	9 (1.43)	-	-	4.31 (86.20)	0.645	มากที่สุด
2	ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ	239 (37.94)	341 (54.12)	35 (5.56)	15 (2.38)	-	-	4.28 (85.60)	0.674	มากที่สุด
3	การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	241 (38.25)	340 (53.97)	42 (6.67)	7 (1.11)	-	-	4.29 (85.80)	0.639	มากที่สุด
4	การให้บริการตามลำดับก่อนหลังของผู้ที่มาใช้บริการ	241 (38.26)	335 (53.17)	47 (7.46)	6 (0.95)	1 (0.16)	-	4.28 (85.60)	0.655	มากที่สุด
5	ความรวดเร็วของการให้บริการมีความเหมาะสม	252 (40.00)	319 (50.64)	47 (7.46)	12 (1.90)	-	-	4.29 (85.80)	0.685	มากที่สุด



ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = 630)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ			
		6	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ	254 (40.32)	318 (50.48)	44 (6.98)	14 (2.22)			
	<b>เฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอน</b>	-	-	-	-	-	-	4.29 (85.80)	0.591	มากที่สุด
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>										
1	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายและเพียงพอ	229 (36.35)	343 (54.44)	49 (7.78)	8 (1.27)	1 (0.16)	-	4.26 (85.20)	0.665	มากที่สุด
2	ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกไม่ยุ่งยากซับซ้อน	230 (36.51)	345 (54.76)	48 (7.62)	6 (0.95)	1 (0.16)	-	4.27 (85.40)	0.651	มากที่สุด
3	ช่องทางการให้บริการตรงตามความเป้าหมายของผู้ใช้บริการ	240 (38.10)	341 (54.12)	41 (6.51)	7 (1.11)	1 (0.16)	-	4.29 (85.80)	0.50	มากที่สุด
	<b>เฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ</b>	-	-	-	-	-	-	4.27 (85.40)	0.602	มากที่สุด
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>										
1	ความรู้ความสามารถความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	260 (41.27)	327 (51.91)	39 (6.19)	4 (0.63)	-	-	4.34 (86.80)	0.622	มากที่สุด
2	ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจในการให้บริการ	241 (38.25)	339 (53.82)	44 (6.98)	6 (0.95)	-	-	4.29 (85.80)	0.636	มากที่สุด
3	ความเหมาะสมของบุคลิกลักษณะท่าทาง และการแต่งกาย	240 (38.10)	348 (55.24)	38 (6.03)	4 (0.63)	-	-	4.31 (86.20)	0.610	มากที่สุด
4	ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	250 (39.69)	331 (52.54)	44 (6.98)	4 (0.63)	1 (0.16)	-	4.31 (86.20)	0.641	มากที่สุด
5	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ	265 (42.06)	320 (50.79)	39 (6.20)	5 (0.79)	1 (0.16)	-	4.34 (86.80)	0.644	มากที่สุด

ข้อที่	รายละเอียดของการบริการ	จำนวน (ร้อยละ) ของผู้ตอบแบบประเมินจำแนกตามระดับความพึงพอใจ (N = 630)						$\bar{x}$ (% ของ $\bar{x}$ )	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่ตอบ			
6	ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	267 (42.38)	328 (52.06)	27 (4.29)	8 (1.27)	-	-	4.36 (87.20)	0.626	มากที่สุด
	<b>เฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>	-	-	-	-	-	-	4.32 (86.40)	0.549	มากที่สุด
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>										
1	สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	249 (39.53)	347 (55.08)	29 (4.60)	5 (0.79)	-	-	4.33 (86.60)	0.602	มากที่สุด
2	ป้ายข้อความ/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย	244 (38.73)	339 (53.81)	39 (6.19)	8 (1.27)	-	-	4.30 (86.00)	0.641	มากที่สุด
3	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้ใช้บริการ เช่น แก้วน้ำดื่ม	255 (40.48)	324 (51.43)	44 (6.98)	7 (1.11)	-	-	4.31 (86.20)	0.650	มากที่สุด
4	การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวก ในการให้บริการ	273 (43.33)	309 (49.05)	45 (7.14)	3 (0.48)	-	-	4.35 (87.00)	0.633	มากที่สุด
5	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ	274 (43.50)	307 (48.73)	44 (6.98)	5 (0.79)	-	-	4.35 (87.00)	0.644	มากที่สุด
6	ความสะอาดของสถานที่ ในการให้บริการโดยรวม	277 (43.97)	307 (48.73)	41 (6.51)	5 (0.79)	-	-	4.36 (87.20)	0.639	มากที่สุด
	<b>เฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>	-	-	-	-	-	-	4.33 (86.60)	0.558	มากที่สุด
	<b>เฉลี่ยทุกด้าน</b>	-	-	-	-	-	-	4.30 (86.00)	0.531	มากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ดังแสดงในตารางที่ 4.4 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ตามรายละเอียดของการให้บริการ จำแนกเป็น

รายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ดังนี้

#### **การบริการด้านกระบวนการขั้นตอน**

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ในภาพรวมเฉลี่ยด้านกระบวนการขั้นตอน อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.29 (ร้อยละ 85.80) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนสิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการตามลำดับก่อนหลังของผู้ที่มาใช้บริการ

#### **การบริการด้านช่องทางการให้บริการ**

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ในภาพรวมเฉลี่ยด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.27 (ร้อยละ 85.40) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ช่องทางการให้บริการตรงตามความเป้าหมายของผู้ใช้บริการ สำหรับสิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายและเพียงพอ

#### **การบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ**

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ในภาพรวมเฉลี่ยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.32 (ร้อยละ 86.40) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด ความรู้ความสามารถ ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนสิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใสและเต็มใจในการให้บริการ

#### **การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก**

ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช ในภาพรวมเฉลี่ยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.33 (ร้อยละ 86.60) และเมื่อพิจารณาผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยเป็นรายข้อตามรายละเอียดของการบริการ พบว่า สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการโดยรวม ส่วนสิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ป้ายข้อความ/สัญลักษณ์ บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)**

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายด้าน และในภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ 4.5

**ตารางที่ 4.5** แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน				
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอน	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ภาพรวม
<b>เพศ</b>					
ชาย	4.24	4.23	4.28	4.27	4.26
หญิง	4.33	4.30	4.36	4.38	4.34
T-test	2.051	1.318	1.833	2.476	2.068
Sig.	*0.041	0.188	0.067	*0.014	*0.039
<b>อายุ</b>					
15 - 19 ปี	4.20	4.06	4.05	4.27	4.15
20 - 29 ปี	4.39	4.35	4.41	4.41	4.39
30 - 39 ปี	4.34	4.29	4.41	4.40	4.36
40 - 49 ปี	4.26	4.23	4.28	4.28	4.26
50 - 59 ปี	4.21	4.27	4.27	4.28	4.25
60 ปี ขึ้นไป	4.37	4.29	4.42	4.44	4.38
F-test	1.826	1.200	3.125	1.856	1.997
Sig.	0.106	0.308	**0.009	0.100	0.077
<b>สถานภาพ</b>					
โสด	4.32	4.25	4.34	4.36	4.32
สมรส	4.27	4.26	4.30	4.31	4.29
หม้าย/หย่าร้าง	4.40	4.37	4.52	4.42	4.43
ไม่ตอบ	4.19	4.38	4.27	4.31	4.29

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการ จำแนกเป็นรายด้าน				
	ด้านกระบวนการขั้นตอน	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ภาพรวม
F-test	0.826	0.458	1.745	0.581	0.837
Sig.	0.509	0.767	0.138	0.677	0.502
<b>อาชีพ</b>					
เกษตรกรกรม/การประมง	4.65	4.50	4.59	4.66	4.60
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	4.47	4.50	4.55	4.54	4.52
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	4.26	4.22	4.30	4.28	4.27
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.20	4.20	4.25	4.25	4.22
นักเรียน/นักศึกษา	4.34	4.33	4.31	4.38	4.34
อื่น ๆ	3.36	3.28	3.69	3.69	3.51
F-test	9.566	8.219	7.231	8.558	9.659
Sig.	**0.000	**0.000	**0.000	**0.000	**0.000
<b>การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด</b>					
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	4.33	4.19	4.36	4.38	4.32
มัธยมศึกษาตอนต้น	4.30	4.22	4.43	4.41	4.34
มัธยมศึกษาตอนปลาย	4.34	4.30	4.34	4.39	4.34
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	4.21	4.21	4.22	4.22	4.22
ปริญญาตรี	4.33	4.35	4.35	4.35	4.34
สูงกว่าปริญญาตรี	4.35	4.41	4.43	4.44	4.41
F-test	1.050	1.395	2.357	2.382	1.575
Sig.	0.387	0.224	*0.039	*0.037	0.165
<b>รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)</b>					
น้อยกว่า 5,000 บาท	4.03	3.96	4.08	4.12	4.05
5,000 – 10,000 บาท	4.33	4.29	4.39	4.41	4.36
10,001 – 20,000 บาท	4.32	4.30	4.33	4.34	4.32
มากกว่า 20,000 บาท	4.26	4.29	4.28	4.28	4.27
F-test	3.680	4.357	4.443	3.837	4.463
Sig.	*0.012	**0.005	**0.004	*0.010	**0.004

\*\* P < 0.01

\* P < 0.05

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลการเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนคร นครศรีธรรมราช เป็นรายด้าน ซึ่งประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปร

เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) ดังแสดงในตารางที่ 4.5 สามารถสรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามตัวแปรต่างๆ ได้ดังนี้

#### เพศ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

#### อายุ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจไม่แตกต่าง ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### สถานภาพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

#### อาชีพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### **ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช**

การวิเคราะห์ข้อมูลในตอนนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นข้อคำถามปลายเปิด ดังนี้

จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ให้บริการในภาพรวมได้ดีอยู่แล้ว โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คือ ทางเทศบาลมีการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เมื่อประสบอุทกภัยหรือภัยพิบัติต่าง ๆ รวมถึงภาพรวมในการให้บริการที่เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส บริการตามลำดับก่อนหลัง รวมถึงการให้บริการจากโรงพยาบาลในโครงการ 3,000 เตียง ส่วนสิ่งที่ประชาชนอยากให้ทางเทศบาลปรับปรุงและแก้ไขได้แก่ ควรปรับปรุงเรื่องระบบไฟฟ้า ไม่ว่าจะเป็นระบบไฟส่องสว่าง หรือระบบสายไฟฟ้าที่ระโยงระยางริมถนนให้มีความเป็นระเบียบเพื่อลดอุบัติเหตุ รวมถึงระบบสัญญาณไฟจราจร ซึ่งมักจะเสียในช่วงเวลาเร่งด่วน การปรับปรุงเรื่องถนนที่ชำรุดและการตีเส้นจราจรใหม่ในถนนบางเส้นทาง การปรับปรุงเรื่องระบบน้ำประปา ให้มีความสะอาดและมีคุณภาพให้สามารถใช้อุปโภคได้ และมีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน รวมถึงความแรงของน้ำ การปรับปรุงชุดลอกคูคลอง การตัดต้นไม้และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม การปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในชุมชนให้ถึงมากกว่าเดิม การบริการการเข้าใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลให้มีความรวดเร็ว ควรปรับปรุงสถานที่เพื่อรองรับการเข้ารับบริการจากประชาชน รวมถึงควรมีการส่งเสริมอาชีพ การฝึกอาชีพใหม่ๆ แก่ประชาชนในชุมชน รวมถึงนโยบายในการสนับสนุนการศึกษา



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย ผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังต่อไปนี้

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มารับบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2561 ส่วนกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำนวน 630 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามข้อกำหนดของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างการสุ่มแบบบังเอิญ (Haphazard or Accidental Sampling)

##### 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งแบ่งออกได้เป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ประกอบด้วยประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ การติดต่อขอใช้บริการ

**ตอนที่ 2** ข้อคำถามตามรายละเอียดของการบริการ มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert) ซึ่งถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

**ตอนที่ 3** ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบปลายเปิด ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

##### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาวิจัยได้รวบรวมข้อมูลการให้บริการประเภทต่างๆ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน

2561 จากเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ต่อจากนั้นคณะผู้ศึกษาวิจัยได้ดำเนินการจัดเก็บแบบสอบถาม โดยการเข้าไปจัดเก็บแบบสอบถามยังผู้รับบริการตอบแบบประเมินบริการ โดยใช้เวลาประมาณ 15 วัน หลังจากการเก็บรวบรวมแบบประเมิน คณะผู้ประเมินสามารถเก็บแบบประเมินจากผู้ใช้บริการได้จำนวนทั้งสิ้น 630 คน จากนั้นได้นำมาตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้ง เพื่อดำเนินการตามขั้นตอนการประเมินต่อไป

#### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อได้รับแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช กลับคืนมาแล้ว ผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบประเมินที่เก็บรวบรวมได้มาตรวจสอบความถูกต้องและความครบถ้วนของข้อมูล แล้วนำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS version 17 for Windows เพื่อหาค่าสถิติ ในแต่ละตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน ผู้ศึกษาวิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ และร้อยละ โดยจำแนกตามตัวแปรประเภทงานที่มาขอใช้บริการ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

**ตอนที่ 2** ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ผู้ศึกษาวิจัยได้นำมาวิเคราะห์หาค่าความถี่ ร้อยละ จำแนกตามระดับความพึงพอใจ ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเป็นรายข้อและรายด้าน

**ตอนที่ 3** ข้อมูลผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) ผู้ศึกษาวิจัยได้นำค่าเฉลี่ยมาวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ตามรายละเอียดของการให้บริการเป็นรายด้าน และในภาพรวมของการให้บริการทุกด้าน โดยจำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน) พร้อมทั้งนำเสนอในรูปแบบตารางแสดงค่า T-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม ซึ่งได้แก่ ตัวแปรเพศ และค่า F-test เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปรตั้งแต่ 3 กลุ่มขึ้นไป ซึ่งได้แก่ ตัวแปรอายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

**ตอนที่ 4** ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ผู้ศึกษาวิจัยได้นำมาวิเคราะห์สรุปเป็นประเด็นการแสดงความคิดเห็น พร้อมทั้งนำเสนอข้อมูลข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

##### 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ที่มาใช้บริการ จำนวน 630 คน และจำแนกตามประเภทงานที่มาใช้บริการ ประกอบด้วย 1) การบริการของโรงพยาบาลเทศบาล 2.) การบริการด้านทะเบียนราษฎร 3.) การ

บริการขอรับข้อมูลข่าวสาร 4.) การให้บริการเก็บขยะมูลฝอย 5.) การบริการสวนสาธารณะ 6.) การให้บริการน้ำประปา 7.) การให้บริการด้านการก่อสร้าง/ปรับปรุง และซ่อมแซมผิวถนนจราจรในเขตเทศบาล 8.) การบริการด้านการชำระภาษี 9.) ด้านการบริการสาธารณสุขและอนามัย เช่น การฉีดพ่นยุงลาย ขุดลอกท่อ ฯลฯ 10.) การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาล 11.) การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร 12.) การขอสนับสนุนน้ำอุปโภค บริโภค 13.) ด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ 14.) การแจ้งเหตุ/ เรื่องราวร้องทุกข์ 15.) ระบบไฟฟ้าสาธารณะ 16.) การขอรับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย 17.) ด้านส่งเสริมการออกกำลังกาย 18.) ด้านคุณภาพการศึกษา รวมจำนวนทั้งสิ้น 630 คน จาก 63 ชุมชน ๆ ละ 10 คน พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 56.03) ช่วงอายุของผู้ตอบแบบประเมิน ส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 40 - 49 ปี (ร้อยละ 32.22) น้อยที่สุด คือช่วงอายุ 15 - 19 ปี (ร้อยละ 3.49) ทางด้านสถานภาพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีสถานภาพ สมรส (ร้อยละ 63.65) น้อยที่สุดคือสถานภาพ หม้าย/หย่าร้าง (ร้อยละ 6.82) ทางด้านอาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 43.02) น้อยที่สุดคือกลุ่มผู้ตอบที่ประกอบอาชีพอื่นๆ (ร้อยละ 0.95) มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 30.00) และน้อยที่สุดคือกลุ่มระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี (ร้อยละ 1.43) โดยผู้ตอบแบบประเมินมีรายได้เฉลี่ยส่วนใหญ่ 10,000 - 20,000 บาท (ร้อยละ 44.44) และน้อยที่สุดคือมีรายได้ น้อยกว่า 5,000 บาท (ร้อยละ 7.30)

## 2. ข้อมูลความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ภาพรวมของทุกประเภทงานที่มาใช้บริการ

จากจำนวนผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช รวมทั้งสิ้น 630 คน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 86.00) ซึ่งด้านที่ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 86.60) รองลงมาตามลำดับคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ร้อยละ 86.40) ด้านกระบวนการและขั้นตอน (ร้อยละ 85.80) และด้านช่องทางการให้บริการ (ร้อยละ 85.40) และเมื่อพิจารณาไปในรายละเอียดของการให้บริการของแต่ละด้านเป็นรายข้อ พบว่า **ด้านกระบวนการขั้นตอน** สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ส่วนสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และ การให้บริการตามลำดับก่อนหลังของผู้ที่มารับบริการ **ด้านช่องทางการให้บริการ** สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ช่องทางการให้บริการตรงตามความเป้าหมายของผู้ใช้บริการสำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายและเพียงพอ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ สำหรับสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจในการให้บริการ **ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจสูงสุด ได้แก่ ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการโดยรวม ส่วนสิ่งที่ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ป้ายข้อความ/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย

### 3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช จำแนกตามตัวแปรเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

#### 3.1 เพศ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ทั้งด้านกระบวนการขั้นตอนและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยยะสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

#### 3.2 อายุ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีช่วงอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจไม่แตกต่าง ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 3.3 สถานภาพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีสถานภาพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

#### 3.4 อาชีพ

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า สอดคล้องกัน ผู้ตอบแบบประเมินที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านกระบวนการและขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกผู้รับบริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 3.5 การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน ในด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านช่องทางการให้บริการ ส่วนในด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3.6 รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)

ในภาพรวมทุกด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านกระบวนการและขั้นตอน และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนในด้านด้านช่องทางการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของผู้ตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่เทศบาลนครนครศรีธรรมราช ให้บริการในภาพรวมได้ดีอยู่แล้ว โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คือ ทางเทศบาลมีการให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เมื่อประสบอุทกภัยหรือภัยพิบัติต่าง ๆ รวมถึงภาพรวมในการให้บริการที่เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส บริการตามลำดับก่อนหลัง รวมถึงการให้บริการจากโรงพยาบาลในโครงการ 3,000 เตียง ส่วนสิ่งที่ประชาชนอยากให้ทางเทศบาลปรับปรุงและแก้ไขได้แก่ ควรปรับปรุงเรื่องระบบไฟฟ้า ไม่ว่าจะเป็นระบบไฟส่องสว่าง หรือระบบสายไฟฟ้าที่ระโยงระยางริมถนนให้มีความเป็นระเบียบเพื่อลดอุบัติเหตุ รวมถึงระบบสัญญาณไฟจราจร ซึ่งมักจะเสียในช่วงเวลาเร่งด่วน การปรับปรุงเรื่องถนนที่ชำรุดและการตีเส้นจราจรใหม่ในถนนบางเส้นทาง การปรับปรุงเรื่องระบบน้ำประปา ให้มีความสะอาดและมีคุณภาพให้สามารถใช้อุปโภคได้ และมีปริมาณเพียงพอต่อการใช้งาน รวมถึงความแรงของน้ำ การปรับปรุงชุดลอกคูคลอง การคัดต้นไม้และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม การปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในชุมชนให้ถึงมากกว่าเดิม การบริการการเข้าใช้บริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลให้มีความรวดเร็ว ควรปรับปรุงสถานที่เพื่อรองรับการเข้ารับบริการจากประชาชน รวมถึงควรมีการส่งเสริมอาชีพ การฝึกอาชีพใหม่ๆ แก่ประชาชนในชุมชน รวมถึงนโยบายในการสนับสนุนการศึกษา

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ ทั้งในส่วนของผู้ประเมินที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และในภาพรวมทุกด้าน ผู้ศึกษาวิจัยสามารถสรุปข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพยิ่งขึ้นในการให้บริการแก่ประชาชน ดังนี้

1. ในภาพรวมของการให้บริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ในครั้งนี้ พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งในด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านช่องทางการ

ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานควรพัฒนา  
งานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2. จากผลการวิจัย พบว่า **ด้านกระบวนการขั้นตอน** สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ  
น้อยที่สุด คือ ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และ การให้บริการตามลำดับ  
ก่อนหลังของผู้ที่มาใช้บริการ **ด้านช่องทางการให้บริการ** สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจ  
น้อยที่สุดคือ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายและเพียงพอ **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** สิ่งที่คุณตอบ  
แบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจในการให้บริการ  
**ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** สิ่งที่คุณตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ป้ายข้อความ/  
สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย ฉะนั้นจึงควรหาแนวทาง  
พัฒนา เพิ่มเติมเพื่อให้ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการในเรื่องดังกล่าวให้มากยิ่งขึ้น

3. จากความคิดเห็นเพิ่มเติมของคุณตอบแบบประเมิน มีประเด็นที่เทศบาลนคร  
นครศรีธรรมราชให้บริการในภาพรวมได้ดีอยู่แล้ว โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คือ ทางเทศบาลมี  
การให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว เมื่อประสบอุทกภัยหรือภัยพิบัติต่าง ๆ รวมถึงภาพรวมในการ  
ให้บริการที่เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเป็นกันเอง และยิ้มแย้มแจ่มใส บริการตามลำดับก่อนหลัง รวมถึง  
การให้บริการจากโรงพยาบาลในโครงการ 3,000 เตียง ส่วนสิ่งที่ประชาชนอยากให้ทางเทศบาล  
ปรับปรุงและแก้ไขได้แก่ควรปรับปรุงเรื่องระบบไฟฟ้า ระบบสัญญาณไฟจราจร การปรับปรุงเรื่องถนน  
การปรับปรุงเรื่องระบบน้ำประปา การขุดลอกคูคลอง การปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สวยงาม การปรับปรุง  
ระบบการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในชุมชน รวมถึงควรมีการส่งเสริมอาชีพ การฝึกอาชีพใหม่ๆ แก่  
ประชาชนในชุมชน รวมถึงนโยบายในการสนับสนุนการศึกษาเพิ่มขึ้น

## บรรณานุกรม

ธีรยุทธ บุญมี. "ธรรมรัฐกับการปฏิรูปสังคมไทยในขั้นที่สอง" วารสารกรมประชาสัมพันธ์, ปีที่ 3 ฉบับที่ 5 (พฤษภาคม 2541) หน้า 9-11.

ถวิลวดี บุรีกุล , ธรรมมาภิบาล : หลักการเพื่อการบริหารรัฐกิจแนวใหม่ เอกสารประกอบการเสวนาเครือข่ายจัดการความรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย ครั้งที่ 10 หัวข้อ “การบริหารจัดการที่ดี (Good Governance): อะไร ทำไม อย่างไร ,2550

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ. เอกสารวิจัยส่วนบุคคลเรื่อง "การสร้างธรรมาภิบาลในสังคมไทย" วิทยาลัยป้องกันราชอาณาจักร. ปีการศึกษา 2541-2542.

พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับ 5) พ.ศ. 2546

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

ศิริวรรณ เกษภูษิติกุล. "ข้าราชการกับธรรมาภิบาลไทย" วารสารธนาธิปไตย, ปีที่ 23 ฉบับที่ 3 (พฤษภาคม – มิถุนายน 2543), หน้า 63-71.

สุคนธ์ เจียสกุล และเพลินตา อิทธิศานต์ , วิธีชีวิตคนเมือง : ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรท้องถิ่นในประเทศไทย , กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข , พ.ศ. 2543-2544

# ภาคผนวก





## แบบสอบถาม

### เรื่อง ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จ. นครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑

#### คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นเครื่องมือ “ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ” ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย ๔ ด้าน คือ ๑. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ๒. ด้านช่องทางการให้บริการ ๓. ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๒. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในคุณภาพการบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริการให้สอดคล้องกับผู้รับบริการของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ยิ่งขึ้น จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามฉบับนี้ส่งคืนเทศบาลนครนครศรีธรรมราช ด้วยจักขอบคุณยิ่ง

๓. แบบสอบถามฉบับนี้ ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามความพึงพอใจต่อบริการสาธารณะของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช

ส่วนในตอนท้ายของแบบสอบถามตอนที่ ๒ แต่ละด้าน เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในแต่ละด้าน

๔. ข้อมูลที่ได้จะนำมาวิเคราะห์และนำเสนอเป็นภาพรวมของเทศบาลนครนครศรีธรรมราชเท่านั้น ดังนั้น การตอบแบบสอบถามในครั้งนี้อาจไม่มีผลกระทบต่อการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

๕. โปรดตอบคำถามทุกข้อ ตามความเป็นจริง เพราะคำตอบที่เป็นจริงและสมบูรณ์เท่านั้นจะช่วยให้การศึกษาในครั้งนี้ออกไปได้อย่างเต็มที่



แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณสุข  
ของเทศบาลนครนครศรีธรรมราช อำเภอเมือง จ.นครศรีธรรมราช ประจำปี พ.ศ.๒๕๖๑

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม อาศัยในชุมชน.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน  
ประเภทข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ  ๑. ชาย  ๒. หญิง
๒. อายุ  
 ๑. ๑๕ - ๑๙ ปี  ๒. ๒๐ - ๒๙ ปี  ๓. ๓๐ - ๓๙ ปี  
 ๔. ๔๐ - ๔๙ ปี  ๕. ๕๐ - ๕๙ ปี  ๖. ๖๐ ปี ขึ้นไป
๓. สถานภาพ  ๑. โสด  ๒. สมรส  ๓. หม้าย/หย่าร้าง
๔. อาชีพ  
 ๑. เกษตรกรรม/การประมง  ๒. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  ๓. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท  
 ๔. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว  ๕. นักเรียน / นักศึกษา  ๖. อื่น ๆ (ระบุ) .....
๕. การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด  
 ๑. ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า  ๒. มัธยมศึกษาตอนต้น  ๓. มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 ๔. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า  ๕. ปริญญาตรี  ๖. สูงกว่าปริญญาตรี
๖. รายได้เฉลี่ย (บาท/เดือน)  
 ๑. น้อยกว่า ๕,๐๐๐ บาท  ๒. ๕,๐๐๐ - ๑๐,๐๐๐ บาท  
 ๓. ๑๐,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท  ๔. มากกว่า ๒๐,๐๐๐ บาท
๗. ประเภทของผู้รับบริการ  
 ๐๑ การบริการของโรงพยาบาลเทศบาล  ๑๐ การประชาสัมพันธ์ข่าวสารของเทศบาล  
 ๐๒ การบริการด้านทะเบียนราษฎร  ๑๑ การขออนุญาตก่อสร้างอาคาร  
 ๐๓ การบริการขอรับข้อมูลข่าวสาร  ๑๒ การให้บริการโครงการ ๓๐,๐๐๐ เต็มยง  
 ๐๔ การให้บริการเก็บขยะมูลฝอย  ๑๓ ด้านสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการ  
 ๐๕ การบริการสวนสาธารณะ  ๑๔ การแจ้งเหตุ/ เรื่องราวร้องทุกข์ เช่น  
การตัดแต่งต้นไม้/กิ่งไม้ ดูดล้างสิ่งปฏิกูลท่อ  
ระบายน้ำ  
 ๐๖ การให้บริการน้ำประปา  ๑๕ ระบบไฟฟ้าสาธารณะ เช่น ไฟสัญญาณจราจร  
ไฟส่องสว่างสาธารณะ  
 ๐๗ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ทางเท้า ท่อระบายน้ำ  ๑๖ การขอรับการช่วยเหลือบรรเทาสาธารณภัย  
 ๐๘ การบริการด้านการชำระภาษี  ๑๗ ด้านส่งเสริมการออกกำลังกาย เช่น ลานกีฬา/  
อุปกรณ์การออกกำลังกาย  
 ๐๙ ด้านการบริการสาธารณสุข และอนามัย เช่น การฉีดพ่นยุงลาย ขูดลอกท่อ ฯลฯ  ๑๘ ด้านการศึกษา

**ตอนที่ ๒ แบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะ**

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านโปรดอ่านข้อความต่อไปนี้แล้วพิจารณาระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อข้อความนั้นโดยทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องตัวเลือกที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน ซึ่งมีความหมายดังนี้

- ๕ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (๘๐%-๑๐๐%)
- ๔ หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก (๗๐%-๗๙%)
- ๓ หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง (๖๐%-๖๙%)
- ๒ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย (๕๐%-๕๙%)
- ๑ หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด (๐%-๔๙%)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
๑. ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒. ความชัดเจนของแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ					
๓. การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					
๔. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังของผู้ที่มาใช้บริการ					
๕. ความรวดเร็วของการให้บริการมีความเหมาะสม					
๖. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
๑. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายและเพียงพอ					
๒. ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
๓. ช่องทางการให้บริการตรงตามความเป้าหมายของผู้ใช้บริการ					
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ</b>					
๑. ความรู้ความสามารถ ความเข้าใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
๒. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสและเต็มใจในการให้บริการ					
๓. ความเหมาะสมของบุคลิก ลักษณะท่าทาง และการแต่งกาย					
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
๕. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน					
๖. ความเสมอภาคในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
๒. ป้ายข้อความ/สัญลักษณ์บอกจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนเข้าใจง่าย					
๓ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ เช่น เก้าอี้พักคอย น้ำดื่ม					
๔ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกในการให้บริการ					
๕ คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ / เครื่องมือ					
๖ ความสะอาดของสถานที่ในการให้บริการโดยรวม					

**ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**

.....

.....

.....

## ประมวลภาพการจัดเก็บข้อมูล



