



รายงานผลการประเมิน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

รายงานผล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนะแนวทางการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมิน ประกอบด้วย 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) 2. งานด้านทะเบียน 3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และ 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงาน จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 4 งาน จำนวน 1,306 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ผลการประเมิน มีดังนี้

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 งาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.12 ซึ่งทั้ง 4 งานบริการมีค่าคะแนนใกล้เคียงกันโดยงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.53 รองลงมางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.39 และงานด้านทะเบียน ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.99 ส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.56 โดยผลการประเมินในแต่ละงานบริการ พบดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.53 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 96.83 ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.65 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.57 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.37 และด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ร้อยละ 94.17

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.39 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.72

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.56 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.28 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 95.26 และด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ร้อยละ 95.11

3. งานด้านทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็น ร้อยละ 94.99 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจาก พึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.53 ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.23 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 95.13 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.72 และด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ร้อยละ 94.29

4. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 94.56 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยเรียงตามลำดับจากพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ร้อยละ 95.23 ด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 95.06 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 94.67 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 94.13 และด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ร้อยละ 93.62

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใน 4 งานบริการ คือ

1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) 2. งานด้านทะเบียน 3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) พบว่าความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.12 จากการประเมิน พบว่าทั้ง 4 งานบริการผลการประเมินมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันโดยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ และทั้ง 5 ด้านของการประเมิน ผู้ประเมินยังมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ๆ ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) งานด้านทะเบียน งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

1.1.2 ควรปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

1.1.3 ควรเพิ่มผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และงานด้านทะเบียน

1.2.2 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในการประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) และงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหาอุปสรรคที่ขึ้นในขณะให้บริการในงานด้านทะเบียน งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

1.3.2 ควรให้เจ้าหน้าที่เพิ่มทักษะเพื่อให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องในงานด้านทะเบียน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการให้มีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

1.4.2 ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการให้ชัดเจน และจัดให้มีคู่มือสำหรับการให้บริการ ในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

1.4.3 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ อย่างเพียงพอในงานบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

1.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.5.1 ควรเพิ่มคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการทันต่อความต้องการใน งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) งานด้านทะเบียน และงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

1.5.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านทั้ง 4 งานบริการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงขึ้น ๆ ขึ้นไป

2. จากการประเมินพบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งาน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ

3. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจะต้องกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงานของบุคลากรในแต่ละงานบริการ และกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็งและประเทศชาติก็จะเจริญก้าวหน้าต่อไป

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการและเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) 2. งานด้านทะเบียน 3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และ 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) โดยในแต่ละงานบริการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะผู้ประเมินขอขอบคุณผู้บริหาร ข้าราชการ บุคลากรของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รวมถึงประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับบาทหน้าที่ตามเจตนารมณ์แห่งการกระจายอำนาจให้มีประสิทธิภาพ ยิ่ง ๆ ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตุลาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์	3
ความสำคัญของการประเมิน	3
ขอบเขตการดำเนินงาน	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
บริบทของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล	29
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการประเมิน	47
ประเด็นของการประเมิน	47
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล	49
การวิเคราะห์ข้อมูล	49
บทที่ 4 ผลการประเมิน	52
งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)	52
งานด้านทะเบียน	60
งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)	67
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)	74
ผลการประเมินภาพรวม	80

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	83
สรุปผลการประเมิน	83
ข้อเสนอแนะ	88
บรรณานุกรม	92
ภาคผนวก	95
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)	96
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านทะเบียน	101
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข ที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)	106
ภาคผนวก ง แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)	111
ภาคผนวก จ คณะกรรมการประเมิน	116

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	48
4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	52
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) ...	55
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)	56
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)	57
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)	58
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)	59
4.7 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน.....	60
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียน	62
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านทะเบียน	63
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านด้านทะเบียน	64
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียน	65
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านทะเบียน	66
4.13 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	67
4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)	70
4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)	71
4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการ สาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)	72
4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข ที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)	73
4.19 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	74
4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ (สำนักช่าง)	76
4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ (สำนักช่าง).....	77
4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ (สำนักช่าง).....	78
4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง).....	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)...	80
4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	81

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบของการปกครองที่เกิดจากการกระจายอำนาจของการปกครองส่วนกลางไปยังส่วนท้องถิ่น โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นกระทรวงมหาดไทยเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษาแนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545, หน้า 1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถแยกได้ 5 ลักษณะ ได้แก่ 1) กรุงเทพมหานคร 2) เมืองพัทยา 3) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 4) เทศบาล และ 5) องค์การบริหารส่วนตำบล ทั้ง 5 ลักษณะนี้จะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวน และความหนาแน่นของประชากร และองค์กรปกครองทั้ง 5 ลักษณะ มีหน้าที่สำคัญ คือ การให้บริการสาธารณะและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้การให้บริการสาธารณะเป็นบทบาทหนึ่ง ซึ่งส่งผลถึงประชาชนในเขตรับผิดชอบทุกคนในทุกกิจกรรมในการดำเนินชีวิตประจำวัน

ตามพระราชกฤษฎีกาที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอและคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ โดยประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติ รวมทั้งวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับการพัฒนาประเทศโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในหลาย ๆ มิติ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ในการนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีโครงสร้างการบริการ มีบุคลากร และงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งงานต่าง ๆ ต้องได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์

การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีการบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารท้องถิ่นรวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้าง และสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการร่วมมือร่วมใจที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องการความเจริญก้าวหน้าในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ ดังนั้น เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินเสนอผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาการบริการในด้านที่ได้รับความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกำหนดมาตรการแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านที่ยังได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำตามความคิดเห็นของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการ และประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ คาดหวัง ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการบริหารของหน่วยราชการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ต่อไป

การกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการให้บริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่รัฐและต่อหน่วยงานด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัยชุมชน และการบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น ได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ จึงดำเนินการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) 2. งานด้านทะเบียน 3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และ 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) ที่ให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจ ปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญของการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ครั้งนี้ มีความสำคัญ ดังนี้

1. ทราบระดับความพึงใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทราบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. สามารถกำหนดแนวทางการให้บริการประชาชนในเขตบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เป็นแนวทางในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) ประชากรผู้รับบริการจำนวน 34,108 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 1,306 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก

3. เนื้อหา ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และ 4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) หมายถึง รายได้จากการจัดหารายได้ของเทศบาล ประกอบด้วย รายได้ภาษีอากร รายได้ที่มีใช้ภาษีอากร ทั้งนี้ รายได้แต่ละแหล่งมีสาระสำคัญโดยสรุปดังนี้

1.1 รายได้ภาษีอากร ได้แก่ ภาษีอากรที่กฎหมายกำหนดให้เทศบาลเป็นผู้ดำเนินการจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย เป็นต้น

1.2 รายได้ที่มีใช้ภาษีอากร รายได้ประเภทนี้เป็นรายได้อื่นที่มีใช้ภาษีอากร เป็นรายได้จากค่าธรรมเนียม ค่าปรับและใบอนุญาตที่เทศบาลเรียกเก็บจากบุคคลต่างๆ ที่เทศบาลอนุญาตให้สามารถกระทำการอย่างใดอย่างหนึ่งได้ เช่น การขายสุรา การพนัน การควบคุมอาคาร การเก็บและขนมูลฝอย การเก็บและขนอุจจาระและสิ่งปฏิกูล และรายได้จากทรัพย์สิน เช่น ค่าเช่าอาคารพาณิชย์และค่าเช่าที่วางขายของในตลาดเทศบาล ดอกเบี้ยเงินฝากของเทศบาลทั้งที่ฝากกับธนาคารพาณิชย์และฝากกับกองทุนส่งเสริมกิจการเทศบาล รวมทั้งที่ดิน หมายถึง พื้นดิน พื้นที่ที่เป็นภูเขา พื้นที่ที่เป็นน้ำ สิ่งปลูกสร้าง หมายความว่า โรงเรือน อาคาร ตึก หรือสิ่งปลูกสร้างอย่างอื่นที่บุคคลอาจเข้าอยู่อาศัยหรือใช้สอยได้ หรือใช้เป็นที่พักสินค้า หรือประกอบการอุตสาหกรรม หรือพาณิชย์กรรม ซึ่งบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคล เป็นเจ้าของที่ดิน หรือสิ่งปลูกสร้าง หรือเป็นผู้ครอบครองหรือทำประโยชน์ในที่ดินหรือสิ่งปลูกสร้างอันเป็นทรัพย์สินของรัฐ ซึ่งเป็นผู้มีหน้าที่เสียภาษีตามพระราชบัญญัตินี้ และให้หมายความรวมถึงผู้มีหน้าที่ที่เสียภาษีแทนผู้เสียภาษีตามพระราชบัญญัตินี้ด้วย (มาตรา 5)

2. งานด้านทะเบียน หมายถึง งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นการดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนเกี่ยวข้องกับ การแจ้ง การรับแจ้ง การจดทะเบียน และการจัดทำทะเบียนต่าง ๆ ของบุคคลในประเทศ อาทิ ทะเบียน คนเกิด ทะเบียนคนตาย ทะเบียนบ้านกลาง การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน การย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคล เข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลง รายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน อาทิ กรณีการขอมีบัตร การขอมีบัตร ใหม่ หรือการขอเปลี่ยนบัตร รวมถึงการเลือกตั้งในรูปแบบประเภทต่าง ๆ เป็นต้น และเป็นงานที่ เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) หมายถึง ศูนย์บริการสาธารณสุขที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับงานการศึกษา ค้นคว้าวิจัย วิเคราะห์และจัดทำ แผนงานด้านสาธารณสุข งานส่งเสริมสุขภาพ งานป้องกันเฝ้าระวังและควบคุมโรคติดต่อและโรคไม่ ติดต่อ งานสุขภาพในสถานประกอบการ งานสุขภาพชุมชน งานคุ้มครองผู้บริโภค งานให้บริการด้าน สาธารณสุข งานเภสัชกรรม งานพยาธิวิทยา งานรังสีวิทยา งานวิชาการทางการแพทย์ งานวิเคราะห์ ทางวิทยาศาสตร์ งานทางการแพทย์ งานการแพทย์ฉุกเฉิน งานรักษาพยาบาล งานศูนย์บริการ สาธารณสุข งานโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล งานบริหารสาธารณสุข งานส่งเสริมป้องกันควบคุมโรค งานเวชปฏิบัติครอบครัว งานหลักประกันสุขภาพ งานมาตรฐานและคุณภาพหน่วยบริการ งานยุทธศาสตร์ สาธารณสุข งานกฎหมายสาธารณสุข งานแพทย์แผนไทย งานส่งเสริมสนับสนุนการแพทย์แผนไทย งานกายภาพและอาชีวบำบัด งานฟื้นฟูสมรรถภาพและจิตใจผู้ป่วย งานทันตสาธารณสุข งานบริการ รักษาความสะอาด งานบริการและพัฒนาระบบจัดการมูลฝอย งานบริหารจัดการสิ่งปฏิกูล งานส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส งานอาสาสมัคร สาธารณสุข งานป้องกันและบำบัดการติดสารเสพติด งานสัตว์แพทย์ กำหนดมาตรการและแผน ดำเนินงานด้านสิ่งแวดล้อม การประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม การเฝ้าระวังและตรวจสอบคุณภาพ สิ่งแวดล้อม งานส่งเสริมสนับสนุนด้านสิ่งแวดล้อม งานจัดทำและพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อม งานรณรงค์และการฝึกอบรมด้านจิตสำนึกด้านสิ่งแวดล้อม งานวางแผนและจัดทำแผน ดำเนินงานด้านการเฝ้าระวังควบคุมมลพิษทางน้ำ อากาศ และเสียง งานเฝ้าระวังบำบัด ตรวจสอบ คุณภาพน้ำ อากาศ ของเสีย และสารอันตรายต่างๆ งานบริการข้อมูล สถิติช่วยเหลือให้คำแนะนำทาง วิชาการ งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและที่ได้รับมอบหมาย

3.1 งานศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ศูนย์บึงขุนทะเล) มีหน้าที่ รับผิดชอบเกี่ยวกับงานให้บริการตรวจรักษาพยาบาลโรคเบื้องต้น งานปฐมพยาบาล งานให้คำแนะนำ และรับปรึกษาปัญหาทางด้านสุขภาพแก่ประชาชน งานรับ-ส่งผู้ป่วยเพื่อการรักษาต่อ งานเวชระเบียน และสถิติ งานจัดทำแฟ้มครอบครัว งานดูแลผู้ป่วยที่บ้าน และงานส่งเสริมสุขภาพ งานหลักประกัน สุขภาพ งานจัดหาเก็บรักษาเบิกจ่าย ควบคุมและตรวจสอบยาและเวชภัณฑ์ งานจัดทำบัญชียาและ

เวชภัณฑ์จำเป็น งานจ่ายยาและเวชภัณฑ์ให้ผู้บริการ งานตรวจสอบคุณภาพยาและเวชภัณฑ์ งานรวบรวมสถิติข้อมูล ทำแผนการปฏิบัติงานและสรุปผลการปฏิบัติงานประจำเดือน และรายงานผลส่งหน่วยงานต่าง ๆ เช่น โรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จัดทำงบประมาณประจำปี ควบคุมการใช้จ่ายงบประมาณของงานศูนย์บริการสาธารณสุขให้ถูกต้องเป็นไปตามระเบียบและวิธีการงบประมาณ จัดทำบัญชีเงินทุนหมุนเวียนศูนย์บริการสาธารณสุข

3.2 งานคลินิก ให้บริการตรวจรักษาโรคเบื้องต้นโดยแพทย์ /พยาบาลเวชปฏิบัติ ให้บริการทำแผล ฉีดยา เย็บแผล ผ่าตัดเล็ก ให้บริการตรวจวินิจฉัยทางห้องปฏิบัติการเบื้องต้น ได้แก่ กรู๊ปเลือด, ค่าไขมัน, น้ำตาลในเลือด ให้บริการวางแผนครอบครัว ให้บริการเสริมสร้างภูมิคุ้มกันโรคแก่เด็ก 0-5 ปี ประเมินภาวะโภชนาการ ส่งเสริมพัฒนาการตามวัย ให้บริการจ่ายยาตามแผนการรักษา

3.3 งานบริการชุมชน รับผิดชอบงานบริการชุมชนในพื้นที่ศูนย์บริการสาธารณสุข เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ศูนย์บึงขุนทะเล) รับผิดชอบพื้นที่ หมู่ 3 ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี และ หมู่ 1 หมู่ 2 ในพื้นที่ชุมชนท่าแขก ประกอบด้วย ชุมชน 5 ชุมชน ได้แก่ ชุมชน บึงขุนทะเล ชุมชนการเคหะ ชุมชนนาเนียน ชุมชนท่ากูป และชุมชนท่าแขก

3.4 งานส่งเสริมสุขภาพ งานสำรวจแฟ้มอนามัยครอบครัว งานคัดกรองเบาหวาน ความดันโลหิตสูง งานเยี่ยมบ้าน งานส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ งานส่งเสริมสุขภาพเด็กวัยเรียน งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ/โรคไม่ติดต่อ

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) หมายถึง หน้าที่ความรับผิดชอบในการสำรวจ ออกแบบ เขียนแบบ งานก่อสร้างถนนและระบบการระบายน้ำทั่วไป เช่น ท่อ รางระบายน้ำฝนหรือน้ำทิ้ง การจัดทำแผนโครงการบำรุงรักษาคู คลอง สาธารณะ อุปกรณ์เกี่ยวกับการระบายน้ำให้มีความพร้อมที่จะใช้ในการปฏิบัติงาน ตลอดจนการแก้ไขเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาน้ำท่วมขัง ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานในสถานที่กำจัดขยะ สำรวจออกแบบการก่อสร้างสถานที่กำจัดขยะ ดูแลรับผิดชอบโครงการระบบบำบัดน้ำเสีย โดยดำเนินการจัดเตรียมข้อมูล ประสานงาน และดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบบำบัดน้ำเสีย ควบคุมดูแลการปฏิบัติงานสถานที่ขนถ่ายมูลฝอยเพื่อไปยังสถานที่กำจัดมูลฝอยให้ถูกหลักสุขภาพ ตรวจสอบจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่ากำจัดขยะมูลฝอยเป็นครั้งคราว จัดทำแผนงานในงานกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้ประเมินได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบความคิดในการประเมิน นำเสนอในประเด็นต่อไปนี้

1. บริบทของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

บริบทของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประวัติเมืองสุราษฎร์ธานี

สุราษฎร์ธานีเป็นเมืองเก่ามีหลักฐานว่าในพุทธศตวรรษที่ 13 เป็นศูนย์กลางของอาณาจักรศรีวิชัย เมื่ออาณาจักรศรีวิชัยเสื่อมลงได้แยกออกเป็นเมืองต่าง ๆ 3 เมือง คือ เมืองไชยา เมืองท่าทอง และเมืองคีรีรัฐ ต่อมาสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้โปรดเกล้าฯ ย้ายเมืองท่าทองมาตั้งที่บ้านดอนและยกฐานะเป็นเมืองจัตวาขึ้นตรงต่อกรุงเทพมหานคร โดยพระราชทานนามว่าเมืองกาญจนดิษฐ์ ครั้นเมื่อมีการปกครองแบบมณฑลในปี พ.ศ. 2440 ตรงกับรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้โปรดเกล้าฯ ให้รวมเมืองทั้ง 3 เมือง เป็นเมืองเดียวกันเรียกว่าเมืองไชยา ต่อมารัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้โปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อเมืองไชยา เป็น “สุราษฎร์ธานี” อันหมายถึงเมืองคนดี ตั้งแต่ พ.ศ. 2458 จนถึงปัจจุบัน

ความเป็นมาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เดิมจัดรูปแบบการปกครองแบบสุขาภิบาล ต่อมาในปี พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชมาเป็นระบอบประชาธิปไตย จึงได้มีการตรากฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลฉบับแรกขึ้น คือ พระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งมีผลทำให้สุขาภิบาลเมืองสุราษฎร์ธานีได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2478 และเปลี่ยนแปลงเขตครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2537 จากพื้นที่เดิม 6.95 ตาราง

กิโลเมตร เป็น 68.97 ตารางกิโลเมตร และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2550

สำหรับดวงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นรูปโล่มีปีกสมอเทิด รัฐธรรมนูญ ซึ่งมีความหมายว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นเมืองท่า ตั้งอยู่ริมแม่น้ำและทะเล ภายใต้การปกครองแบบประชาธิปไตย

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ริมบริเวณที่ราบริมแม่น้ำตาปี และเป็นที่บรรจบของลำน้ำหลายสาย ได้แก่ คลองท่ากูบ และคลองมะขามเตี้ย ที่ไหลลงมาบรรจบกับแม่น้ำตาปีบริเวณเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งบริเวณนี้แม่น้ำตาปี ยังได้แยกออกเป็น 2 สายไหลลงสู่ทะเล คือ แม่น้ำตาปี และคลองฉนาก

อาณาเขต

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ประมาณ 68.97 ตารางกิโลเมตร ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำตาปีไหลผ่านภายในเขตเทศบาล โดยมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลบางชนะ ตำบลคลองฉนาก และตำบลท่าทองใหม่

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลวัดประดู่ และตำบลขุนทะเล

ทิศตะวันออก ติดต่อกับแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติเขาท่าเพชร และอำเภอกาญจนดิษฐ์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลบางชนะ ตำบลบางไผ่ และตำบลวัดประดู่

การเลือกตั้ง

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 4 เขตเลือกตั้ง ดังนี้

เขตการเลือกตั้งที่ 1 ครอบคลุมพื้นที่ตำบลตลาด, ตำบลบางไผ่เฉพาะหมู่ที่ 1, 2 ตำบลบางชนะ เฉพาะหมู่ที่ 5 ตำบลคลองฉนากเฉพาะหมู่ที่ 1, 4, 7 ลำตำบลบางกุ้งหมู่ที่ 5 บางส่วน

เขตการเลือกตั้งที่ 2 ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางกุ้งหมู่ที่ 1, 2, 3, 4 และหมู่ที่ 5 บางส่วน ตำบลมะขามเตี้ยเฉพาะหมู่ที่ 5

เขตการเลือกตั้งที่ 3 ครอบคลุมพื้นที่ตำบลมะขามเตี้ยหมู่ที่ 1, 2 และ 3 บางส่วน

เขตการเลือกตั้งที่ 4 ครอบคลุมพื้นที่ตำบลมะขามเตี้ย หมู่ที่ 4, 6 และหมู่ที่ 3 บางส่วน

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งหมดตามสถิติทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 เดือนพฤษภาคม 2565 จำนวน 132,058 คน แบ่งเป็นเพศชาย 62,769 คน เพศหญิง 69,299 คน และมีจำนวนครัวเรือน 76,897 หลังคาเรือน (ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ.2565)

ด้านการบริการ

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีสถานประกอบการต่าง ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการน้ำมัน 31 แห่ง
2. ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า 6 แห่ง
3. ตลาดสด 13 แห่ง
4. สถานธนาบาล 1 แห่ง
5. โรงรับจำนำ 3 แห่ง
6. โรงแรม 58 แห่ง
7. โรงภาพยนตร์ 3 แห่ง
8. ร้านอาหาร 708 แห่ง
9. สถานที่สะสมอาหาร (ร้านของชำ) 448 แห่ง

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ วันที่ 13 สิงหาคม 2564)

สถานพยาบาล

1. โรงพยาบาลของรัฐ 2 แห่ง คือโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี มีเตียงคนไข้ 800 เตียง
โรงพยาบาลค่ายวิภาวดีรังสิต มีเตียงคนไข้ 60 เตียง

โรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง คือโรงพยาบาลทักษิณ มีเตียงคนไข้ 200 เตียง โรงพยาบาลศรีวิชัย
มีเตียงคนไข้ 30 เตียง

2. ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล 4 แห่ง คือ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนคร
สุราษฎร์ธานี (ศูนย์ตาปี) ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (สวนหลวง ร.9) ศูนย์บริการ
สาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ฝั่งบางโป้ง) และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์
ธานี (บึงขุนทะเล)

3. ศูนย์สุขภาพชุมชนเครือข่ายโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี 5 แห่งคือ ศูนย์สุขภาพชุมชน
เมืองโพธารวาส ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพหวาย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองตลาดดอนนก ศูนย์สุขภาพ
ชุมชน เมืองศรีวิชัย และศูนย์สุขภาพชุมชนเมืององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกุ้ง
และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะขามเตี้ย

5. คลินิกเอกชน 186 แห่ง

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ วันที่ 13 พฤษภาคม 2564)

สภาพทางสังคม

การศึกษา

สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 8 แห่ง คือ

1. โรงเรียนเทศบาล 1 (แดงอ่อนเผดิมวิทยา)
2. โรงเรียนเทศบาล 3 (ตลาดล่าง)
3. โรงเรียนเทศบาล 4 (วัดโพธารวาส)
4. โรงเรียนเทศบาล 5
5. โรงเรียนกีฬาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนเทศบาล 4 (วัดโพธารวาส)
7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบางหลา
8. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดโพธิ์นิมิต

สถานศึกษาที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

สถานศึกษาในสังกัดรัฐ

1. โรงเรียนอนุบาลค่ายวิภาวดีรังสิต
2. โรงเรียนเมืองสุราษฎร์ธานี
3. โรงเรียนสุราษฎร์ธานี
4. โรงเรียนสุราษฎร์พิทยา
5. วิทยาลัยสารพัดช่างสุราษฎร์ธานี
6. วิทยาลัยอาชีวศึกษาสุราษฎร์ธานี
7. วิทยาลัยเทคนิคสุราษฎร์ธานี
8. วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีสุราษฎร์ธานี

สถานศึกษาในสังกัดเอกชน

1. โรงเรียนดวงวิรัชพัฒนา
2. โรงเรียนเทพมิตรศึกษา
3. โรงเรียนธิดาแม่พระ
4. โรงเรียนธีราศรมสุราษฎร์ธานี
5. โรงเรียนนานาชาติสุราษฎร์ธานี
6. โรงเรียนจอย
7. โรงเรียนมานิตานุเคราะห์
8. โรงเรียนยุวศึกษา
9. โรงเรียนเรืองดรุณีวิทยา
10. โรงเรียนวมินทร์วิทยา (ฮั่วเหมิง)

11. โรงเรียนสัมพันธ์ศึกษา
12. โรงเรียนอนุบาลกุลบุตร
13. โรงเรียนอนุบาลเมธิส
14. โรงเรียนอนุบาลวิจิตร
15. โรงเรียนอนุบาลเสาวลักษณ์
16. โรงเรียนอนุบาลหน้อย
17. โรงเรียนอนุรักสองภาษา
18. วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์ธานี
19. วิทยาลัยเทคโนโลยีดอนบอสโกสุราษฎร์ธานี
20. มหาวิทยาลัยตาปี วิทยาเขตเมืองสุราษฎร์ธานี

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

1.1 การขนส่งทางบก การส่งในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ การขนส่งภายในเขตเทศบาลและการขนส่งภายนอกเขตเทศบาล ดังนี้

1.1.1 การขนส่งภายในเขตเทศบาลมีรถโดยสารสาธารณะ จำนวน 6 ประเภท ได้แก่

1) รถโดยสารประจำทาง (สองแถว, ตุ๊กๆ) บริการในเส้นทาง คือ สายรอบเมือง, สายตลาดเกษตร 2 - บึงขุนทะเล, สายตลาดเกษตร 1 - บ้านบางใหญ่ และสายตลาดเกษตร 2 - ปากน้ำ

2) รถโดยสารไม่ประจำทาง

3) รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คน (แท็กซี่)

4) รถยนต์บริการธุรกิจ

5) รถยนต์บริการทัศนอาจร

6) รถจักรยานยนต์สาธารณะ

1.1.2 การขนส่งภายนอกเขตเทศบาล มีรถโดยสารประจำทางให้บริการ 3 ประเภท ได้แก่

1) รถสองแถวให้บริการจากในเขตเทศบาลสุราษฎร์ธานี ไปอำเภอต่างๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

2) รถตู้ให้บริการจากในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ไปอำเภอต่างๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีและจังหวัดนครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา ตรัง กระบี่ พังงา ภูเก็ต ระนอง และชุมพร

3) รถบัสให้บริการจากในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ไปจังหวัด นครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา ตรัง กระบี่ พังงา ภูเก็ต ระนอง และชุมพร

ข้อมูลสาธารณูปโภคในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1. ถนนในเขตเทศบาล 1,280 แห่ง
2. สะพานลอยคอนกรีตเสริมเหล็กข้ามถนน 7 แห่ง
3. ทางม้าลาย 123 แห่ง
4. สามแยกไฟแดง 6 แห่ง
5. สีแยกไฟแดง 16 แห่ง

รวม 1,432 แห่ง

สภาพผิวจราจรถนนในเขตเทศบาล

1. หินคลุก จำนวนสาย 84 ความยาว (เมตร) 7,650 พื้นที่ (ตร.ม.) 642,600
2. ลูกรัง
3. แคลิซัน จำนวนสาย 12 ความยาว (เมตร) 3,683 พื้นที่ (ตร.ม.) 44,196
4. คอนกรีต จำนวนสาย 453 ความยาว (เมตร) 92,922 พื้นที่ (ตร.ม.) 42,093,666
5. ลาดยาง จำนวนสาย 5 ความยาว (เมตร) 989 พื้นที่ (ตร.ม.) 4,945
6. แอสฟัลต์ติกคอนกรีต จำนวนสาย 770 ความยาว (เมตร) 239,171 พื้นที่ (ตร.ม.)

184,161,670

1.2 การขนส่งทางน้ำ

ท่าเทียบเรือที่ให้บริการในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1.2.1 ท่าเรือนอนเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ถ.บ้านดอน ต.ตลาด คนโดยสารและสินค้าอุปโภคบริโภค

1.2.2 ท่าเรือหางหุ้นส่วนจำกัด เกาะเจริญ ถ.ศรีตาปี 1 ต.บางใบไม้ คนโดยสาร ยานพาหนะและสินค้าอุปโภคบริโภค

1.2.3 ท่าเทียบเรือองค์การสะพานปลาสุราษฎร์ธานี ถ.บ้านดอน ต.ตลาด สินค้าประมง

1.2.4 ท่าเรือ ช.แม่ตาปี ถ.ตลาดล่าง ต.ตลาด คนโดยสาร ยานพาหนะ และสินค้าอุปโภคบริโภค

1.2.5 คลังน้ำมันร่วม เซฟรอน-บางจาก สุราษฎร์ธานี ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (น้ำมัน)

1.2.6 ท่าเรือ เอ็น พี มารีน จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าตู้คอนเทนเนอร์ สินค้าทั่วไป

1.2.7 ท่าเรือ โชคพนา ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าเทกอง

- 1.2.8 ทำเรือ สุราษฎร์ท่าทอง ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าทั่วไป
- 1.2.9 ทำเรือ เพียวไทร์ ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าเทกอง
- 1.2.10 ปตท.น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) แห่งที่ 1 ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (ก๊าซ และน้ำมัน)
- 1.2.11 ปตท.น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) แห่งที่ 2 ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (น้ำมัน)
- 1.2.12 ทำเรือ ปูนซิเมนต์นครหลวง ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง ปูนซิเมนต์
- 1.2.13 ปัญจะพัฒนวิศกรรมและพาณิชย์การ จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าเทกอง
- 1.2.14 ทำเรือลมพระยาตาปี ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง คนโดยสาร
- 1.2.15 ทำเรือ สยามแก๊ส แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด (มหาชน) ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (ก๊าซ)
- 1.2.16 ทำเรือ พี.ซี.ปิโตรเลียมแอนด์เทอร์มินอล จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าทั่วไป สินค้าเทกอง
- 1.2.17 ทำเรือ บริษัท ซีเครสท์ เฟอริรี่ จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง คนโดยสาร ยานพาหนะ และสินค้าอุปโภคบริโภค
- 1.2.18 ทำเรือ ท่าทอง (ไทยปิโตรเลียมเซอวิสเซส) ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าทั่วไป สินค้าเทกอง
- 1.2.19 ทำเรือ บริษัท เอส ซี จี 1995 จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าทั่วไป สินค้าเทกอง
- 1.2.20 ทำเรือ บริษัท สันทัดและบุตร จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าตู้คอนเทนเนอร์ สินค้าทั่วไป สินค้าเทกอง
- 1.2.21 ทำเรือ บริษัท ชัสโก้ จำกัด (มหาชน) ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (น้ำมัน)
- 1.2.22 ทำเรือ บริษัท ท่าทอง พอร์ต จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าเทกอง
- 1.2.23 ทำเรือ คลังน้ำมันเชลล์สุราษฎร์ธานี ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (น้ำมัน)
- 1.2.24 ทำเรือ บริษัท ยูนิคแก๊ส แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด (มหาชน) ถ.สันติสุข ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (ก๊าซ)
- 1.2.25 ทำเรือ บริษัท ทิปปโก้ แอสฟัลท์ จำกัด (มหาชน) ถ.สันติสุข ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (ยางมะตอย)
- 1.2.26 ทำเรือ บริษัท พี.ซี.สยามปิโตรเลียม จำกัด ถ.สันติสุข ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (น้ำมันปาล์ม)

1.2.27 ท่าเรือ บริษัท พี.เค.มารีน เทรตดิง จำกัด ถ.สันติสุข ต.บางกุ้ง สินค้าทั่วไป
สินค้าเทกอง น้ำมันปาล์ม

1.2.28 ท่าเรือข้ามฝาก สะพานนริศ ถ.บ้านดอน ต.ตลาด คนโดยสาร (เรือหางยาว)

การสื่อสาร/โทรศัพท์

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีการใช้โทรศัพท์ แยกเป็น

1. โทรศัพท์ส่วนบุคคล 5,773
2. โทรศัพท์สาธารณะ 60
3. ชุมสายโทรศัพท์ 15
4. ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตไฟเบอร์ไยแก้ว 5,850
5. ศูนย์บริการที่เปิดให้บริการ 3 ศูนย์

ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1. ที่ทำการไปรษณีย์มะขามเตี้ย (ถนนเลียงเมือง) 0-7727-3431
2. เคาน์เตอร์ไปรษณีย์บ้านดอน (ถนนหน้าเมือง) 0-7728-6949
3. ร้านไปรษณีย์ไทย สุราษฎร์ธานี 202 (ในลิ้ง) ถนนวัดโพธิ์-ในลิ้ง 0-7796-1868
4. ร้านไปรษณีย์ไทย สุราษฎร์ธานี 203 (โกลกรัฐ) ถนนโกลกรัฐ 0-7795-5112
5. ไปรษณีย์อนุญาตสุราษฎร์ธานี 102 (ศาลากลาง) ถนนดอนนก

ระบบเศรษฐกิจ

1. ด้านการเกษตร

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ทำการเกษตร จำนวน 8,843.36 ไร่ โดยมีการ
ทำการเกษตร จำนวน 3,241 ราย แบ่งเป็น

1. บุคคลธรรมดา จำนวน 3,187 ราย
2. นิติบุคคล จำนวน 49 ราย
3. รัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 ราย
4. หน่วยงานราชการ จำนวน 2 ราย
5. สมาคม จำนวน 1 ราย
6. มูลนิธิ จำนวน 1 ราย

2. ด้านการประมง

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีฟาร์มเลี้ยงสัตว์น้ำ ดังนี้

1. ต่ابلตลาด

1.1 ปลาน้ำจืด จำนวน 1 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 0.3 ไร่

1.2 ปลาสวยงาม จำนวน 1 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 0.0006 ไร่

2. ตำบลบางกุ้ง

2.1 กุ้งทะเล จำนวน 10 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 148 ไร่

2.2 ปลาทะเล จำนวน 1 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 12 ไร่

2.3 ปลาน้ำจืด จำนวน 4 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 1.7088 ไร่

3. ตำบลมะขามเตี้ย

3.1 กุ้งทะเล จำนวน 3 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 84.75 ไร่

3.2 ปลาน้ำจืด จำนวน 10 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 3.5948 ไร่

3.3 ปลาสวยงาม จำนวน 1 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 0.135 ไร่

รวม 3 ตำบล

1. กุ้งทะเล จำนวน 13 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 232.75 ไร่

2. ปลาทะเล จำนวน 1 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 12 ไร่

3. ปลาน้ำจืด จำนวน 15 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 5.6036 ไร่

4. ปลาสวยงาม จำนวน 2 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 0.1356 ไร่

จำนวนผู้ประกอบการด้านการประมง (แพ พ่อค้าคนกลาง ผู้รวบรวมสินค้าสัตว์น้ำ)

1. ตำบลตลาด จำนวนผู้ประกอบการ 4 ราย

2. ตำบลบางกุ้ง จำนวนผู้ประกอบการ 17 ราย

3. ตำบลมะขามเตี้ย จำนวนผู้ประกอบการ 2 ราย

รวม จำนวนผู้ประกอบการ 23 ราย

3. ด้านการปศุสัตว์

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่การปศุสัตว์ จำนวน 518.39 ไร่ โดยมีเกษตรกรเลี้ยงสัตว์ จำนวน 73 ราย แบ่งเป็น

1. บุคคลธรรมดา จำนวน 72 ราย

2. นิติบุคคล จำนวน 1 ราย

รวม จำนวน 73 ราย

4. การท่องเที่ยว

แหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1. แหล่งท่องเที่ยวเพื่อการนันทนาการ

1.1 ตลาดศาลเจ้า ตั้งอยู่บนถนนตีเหล็ก ใจกลางเมืองสุราษฎร์ธานี เป็นที่รู้จักของคนทั่วไป เพราะในตอนกลางคืน ประชาชนและนักท่องเที่ยวทั่วไป สามารถเดินเลือกซื้ออาหารและ

เครื่องตีมหากหลายประเภท เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่นักท่องเที่ยวไม่ควรพลาดโอกาสเมื่อมาเยือนจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตลาดศาลเจ้าแห่งนี้ตั้งอยู่ภายใต้การดูแลของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีการจัดระเบียบการค้าขายให้เกิดความสงบเรียบร้อย และดำเนินการมาจนถึงปัจจุบัน

1.2 ตลาดท่าเรือนอนเกาะสมุย ตลาดแห่งนี้ ตั้งอยู่บนถนนบ้านดอน ซึ่งเป็นจุดจอดเรือนอนโดยสาร เพื่อให้นักท่องเที่ยว ใช้บริการเรือข้ามเกาะไปยังเกาะสมุย-เกาะเต่า เมื่อจุดจอดท่าเรือกลายเป็นศูนย์รวมของนักท่องเที่ยวที่แวะเวียนเข้ามาไม่ขาดสาย ตลาดแห่งนี้จึงได้เกิดขึ้นมา โดยพ่อค้าแม่ค้า เริ่มมีการจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม รวมไปถึงผัก ผลไม้ต่างๆ ทั้งยังมีจุดแวะพัก จุดรับประทานอาหาร ก่อนจะลงเรือเพื่อออกเดินทางไปยังจุดหมายของการพักผ่อนหย่อนใจ

1.3 ตลาดมิตรเกษม ตลาดแห่งนี้ ตั้งอยู่บนถนนเส้นมิตรเกษม อยู่บริเวณใกล้เคียงกับตลาดศาลเจ้า เป็นตลาดที่รวบรวมอาหารหลากหลายประเภท โดยเปิดให้บริการทุกวัน ตั้งแต่ 15.00 – 22.00 น.

1.4 ตลาดนัด ตลาดน้ำบ้านดอน ตั้งอยู่บริเวณริมเขื่อนสวนสาธารณะศรีตาปี ที่มาของชื่ออย่างเป็นทางการของตลาดแห่งนี้ เพราะมีตลาด 2 แบบผสมกันอยู่ ตลาดนัดคือตลาดที่วางขายตามแนวทางเดินบนเขื่อน เน้นของกินหลากหลาย ส่วนตลาดน้ำ เป็นตลาดที่เปิดขายบนโป๊ะที่สร้างอย่างแข็งแรงอยู่ในแม่น้ำตาปี มีอาหารหลากหลายประเภท พร้อมบริเวณนั่งรับประทานอาหารบนทางเดินของสันเขื่อนที่เป็นลาน บรรยากาศ โดยรอบร่มรื่น มีวิวแม่น้ำตาปี เหมาะแก่การพักผ่อนและพ่วงเพื่อนมานั่งทำกิจกรรมยามเย็นทุกวันอาทิตย์

1.5 ถนนคนเดิน บ้านดอน ถนนคนเดินสุราษฎร์ธานี (Walking Street) เป็นอีกสีสันหนึ่งของเมืองสุราษฎร์ทุกค่ำคืนวันเสาร์ ตั้งอยู่ริมแม่น้ำตาปี เป็นหนึ่งในแนวคิดการพัฒนาเมือง ซึ่งได้มีการปรับปรุงบริเวณสะพานริศใหม่ ให้มีความสวยงาม เหมาะแก่การไปพักผ่อนหย่อนใจริมแม่น้ำ หรือเดินเล่นพร้อมกิจกรรมสันทนาการอื่นๆ ภายในถนนคนเดิน มีสินค้ามากมาย ทั้งเสื้อผ้า รองเท้า กระเป๋า ของกิน สินค้า OTOP และงานหัตถกรรม ให้ได้เลือกซื้อตามความสนใจของประชาชนและนักท่องเที่ยวทั่วไป

1.6 ตลาดสะพานโค้ง 100 ปี เป็นแลนด์มาร์คอีกแห่งหนึ่งของจังหวัดสุราษฎร์ธานี เอกลักษณ์คือ เป็นบ้านเรือนโบราณและมีสะพานเชื่อมระหว่างอาคาร อายุนับ 100 ปี ในสไตล์ชิโน - โปรตุเกส บนถนนเศรษฐกิจดี ในตัวเมืองสุราษฎร์ธานี ใกล้ๆ กับถนนคนเดินริมแม่น้ำตาปี มีมุมสวยๆ มากมายให้ได้ถ่ายรูปเป็นที่ระลึก รวมถึงสีสันอันสวยงามโดดเด่นของบ้านประตูลานบ้านแต่ละหลังที่ยังคงเอกลักษณ์ของประตูลานพับของคนจีนสมัยก่อนไว้อย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้พื้นที่บริเวณนี้จะอนุรักษ์อาคารเก่าและสะพานโค้งเชื่อมอาคาร ในเขตเทศบาลสุราษฎร์ธานีแล้ว ยังมีการปรับปรุงภูมิทัศน์สร้างความสวยงามของอาคารเก่า เพื่อเป็นจุดแวะชม ของนักท่องเที่ยวอีกด้วย

1.7 สวนสาธารณะศรีตาปี สวนสาธารณะแห่งนี้ อยู่คู่บ้านคู่เมืองบ้านดอนมาอย่างยาวนาน มีผู้คนแวะเวียนมาตลอดเวลาทั้งเวลาเช้าและเวลาเย็น จะมีคนมาเดินออกกำลังกาย ทำกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อผ่อนคลายยืดเส้นยืดสาย พร้อมวิวแม่น้ำตาปีสวยงาม

1.8 สวนหลวง ร.9 สวนแห่งนี้ เป็นสวนสาธารณะขนาดใหญ่อีกหนึ่งแห่งหนึ่ง ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ติดกับสนามกีฬากลางจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่สำหรับการพักผ่อน มีลานกิจกรรม สนามเด็กเล่นที่เหมาะสมสำหรับการทำกิจกรรมครอบครัว เพื่อเสริมสร้างภูมิคุ้มกันของครอบครัวได้เป็นอย่างดี

1.9 สวนสาธารณะบึงขุนทะเล เป็นบึงน้ำจืดตามธรรมชาติขนาดใหญ่ ครอบคลุมพื้นที่กว่า 1,271 ไร่ มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่สามตำบลของอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ตำบลมะขามเตี้ย ตำบลขุนทะเล และตำบลวัดประดู่ โดยชื่อ “ขุนทะเล” สันนิษฐานว่ามาจากชื่อของพญาจระเข้ชื่อพ่อขุนทะเล ผู้คอยดูแลรักษาความสงบสุขในบึง สวนสาธารณะบึงขุนทะเลได้รับการพัฒนาให้เป็นพื้นที่รองรับการทำกิจกรรมและการพักผ่อนหย่อนใจ ของชุมชน โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่หลากหลาย ทั้งลานกิจกรรม อุปกรณ์ออกกำลังกาย ศาลาพักผ่อน ชมวิว ห้องน้ำ ร้านอาหารจำหน่ายอาหารและเครื่องดื่ม และลานจอดรถ รวมทั้งมีทางรอบบึงสำหรับเดิน วิ่ง และปั่น จักรยานรอบบึง

1.10 สวนสาธารณะบ่อโกลก บ่อโกลก เป็นชื่อเรียกบ่อน้ำจืดที่ชาวบ้านมาตักน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคมาแต่อดีต ต่อมาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และเป็นสถานที่ออกกำลังกายของประชาชนในบริเวณนั้น

1.11. สวนสาธารณะเกาะลำพู หรือเกาะลำพู เป็นเกาะแห่งหนึ่งในแม่น้ำตาปีจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้พัฒนาและสร้างเป็นสวนสาธารณะ เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ โดยประชาชนสามารถเข้ามาใช้ประโยชน์ได้อย่างเท่าเทียมกัน มีทัศนียภาพที่สวยงาม ร่มรื่น สะดวกสบาย เอื้อต่อการพักผ่อนหย่อนใจและทำกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ ของคนทุกเพศ ทุกวัย ทั้งยังเป็นสถานที่จัดการแข่งขันกีฬาต่างๆ อีกมากมาย

2. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

2.1 ศาลเจ้าปิงเถ่ากง ศาลเจ้าแห่งนี้ตั้งอยู่ตรงข้ามท่าเรือนอน มีประวัติว่าสร้างมาแล้วไม่ต่ำกว่า 232 ปี สันนิษฐาน ได้จากการขุดค้นพบถ้วยเบญจรงค์ ศิลปะสมัยปลายอยุธยาถึงต้นรัตนโกสินทร์ขณะทำฐานเสาฝังกร มีเทพเจ้าปิงเถ่ากง หรือเทพเจ้าที่ดินตามความเชื่อของชาวจีนโพ้นทะเลประดิษฐานอยู่ สำหรับนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปสามารถเข้ามาแวะกราบไหว้สักการะได้ โดยจะมีเจ้าหน้าที่ดูแลศาลเจ้าที่จะจัดเตรียมดอกไม้ รูป เทียน น้ำมัน ไข่ให้ตลอดทั้งวัน

2.2 ศาลเจ้าไหหลำ บ้านดอน ศาลเจ้านี้เป็นศาลเจ้าที่ชาวจีนเชื้อสายไหหลำ ได้ร่วมกันก่อสร้างมาตั้งแต่ครั้งแรกที่เริ่มมาลงหลักปักฐานในบ้านดอน ประมาณ 100 กว่าปีที่ผ่านมา ภายในศาลเจ้าแห่งนี้จะมีเจ้าแม่ทับทิมหรือ หม่าโจ้วเนี้ยเนี้ย หรือเทียงฮั่วเซียบ้อ เป็นองค์ประธาน ซึ่งเชื่อว่าเป็นเทพธิดาแห่งท้องทะเล นอกจากนี้ ยังมีนางงาแ่นรวมตัวกันมาทำรังอยู่ที่ศาลเจ้า จึงเป็นที่สะดุดตาและ

ได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวและผู้มาสักการะ ด้านขวาจะมีรูปบุชากวาง หรือ เทพเจ้ากวนอู ที่ชาวไทหล่าให้ความเคารพนับถือเป็นอย่างยิ่ง ด้านซ้ายจะมีเทพเจ้า 108 ตั้งอยู่ด้วย

2.3 ตำหนักอ่องฮกเกี้ยน ตำหนักนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ที่สักการะและเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้รำลึกถึงบรรพบุรุษ และได้อัญเชิญองค์เทพเจ้าแลฮู่ฮองเกียกง จากเมืองเอเหมิง มณฑลฮกเกี้ยน ประเทศจีน จำนวน 3 องค์ ประดิษฐานมาไม่ต่ำกว่า 100 ปี ภายหลังได้มีการอัญเชิญองค์เทพเจ้ามาร่วมศาลอีก 2 องค์ คือ เจ้าแม่กวนอิม และเจ้าแม่ทับทิม หลังจากสักการะองค์เทพเจ้าแล้ว อย่าลืมรับน้ำมันต์จากเสามังกร (เสาทิงก) พ่นน้ำที่หน้าศาลเพื่อความเป็นสิริมงคล

2.4 ศาลเจ้าจี้กง ศาลเจ้าจี้กงหรือมูลนิธิส่งเสริมคุณธรรม ตั้งอยู่ตรงข้ามกับวัดพระโยคบนถนนศรีพูนพิณ ศาลเจ้าแห่งนี้ประดิษฐานพระอรหันต์จี้กงเป็นองค์ประธานพร้อมด้วยเทวอาจารย์ทั้งสี่ องค์ ณ เทวสถานชั้น 2 ของมูลนิธิฯ ด้านข้างจะมีศาลเทพเจ้าแห่งโชคลาภหรือเทพเจ้าไฉ่ซิงเอี้ยะ ประดิษฐาน ด้วยความเชื่อว่าท่านจะประทานโชคลาภให้แก่ผู้สักการะ ส่วนชั้นล่างเป็นสำนักงานและมีของที่ระลึกจากประเทศจีน โดยเฉพาะรูปจำลองสิ่งศักดิ์สิทธิ์มีมากมาย

2.5 ศาลหลวงปู่โตฮองกง ศาลหลวงปู่โตฮองกงหรือมูลนิธิกุศลศรัทธา เปิดอย่างเป็นทางการเมื่อ พ.ศ. 2508 มีการอัญเชิญหลวงปู่โตฮองกงเป็นประธาน ซึ่งเป็นพระผู้เปี่ยมด้วยเมตตาแก่ผู้คนที่ตกทุกข์ได้ยากพร้อมด้วยเทพเจ้าต่างๆ ประดิษฐานบนแท่นสักการะ นอกจากนี้ยังมีเทพเจ้าไท่ส่วยเอี้ยสำหรับฝากดวงแก่ปีชง แห่งเดียวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ผู้คนหลังไหลไปฝากดวงแก่ปีชงอย่างไม่ขาดสาย ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถแวะมาสักการะ ทำบุญเติมน้ำมันตะเกียง บริจาคโลงศพแก่ผู้ไร้ญาติรวมถึงการร่วมสนับสนุนอาสาสมัครกุศลของมูลนิธิกุศลศรัทธาสุราษฎร์ธานีได้อีกด้วย

2.6 ศาลเจ้าโป๊ยเซียน หรือ “มูลนิธิมุทิตาจิตธรรม” ตั้งอยู่บนถนนหน้าเมือง มืองค์เทพเจ้าโป๊ยเซียน หรือแปดเซียนเป็นองค์ประธาน ประดิษฐานอยู่บนชั้นสองของมูลนิธิ บริเวณเดียวกันเป็นเทวสถานเก่าแก่แห่ง ประดิษฐานพระพุทธรูปเจ้าสามภพ และมีเจ้าแม่กวนอิมแกะสลักจากแกรนิตขาว สูง 18 เมตร ตั้งเด่นเป็นสง่าอยู่ด้านหน้าของมูลนิธิ ไว้ให้ผู้มีจิตศรัทธาได้สักการะขอพร และยังร่วมทำบุญบริจาคโลงศพได้ด้วย มูลนิธิมุทิตาจิตธรรมตั้งอยู่เยื้องห้างโคลีเซียม

3. แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

3.1 วัดไตรธรรมาราม วัดแห่งนี้เดิมชื่อวัดสามหม้าย ด้วยมีแม่หม้ายสามคนมาร่วมสร้างวัด พระอุโบสถสร้างเมื่อ พ.ศ. 2502 มีรายพระนามพระพุทธรูปปางสมาธิหรือปางตรัสรู้ หน้าตักกว้าง 3 วา 2 ศอก สูง 4 วา 8 นิ้ว นามว่า “พระโพธิพุทธคยานุสรณ์” ประดิษฐานอยู่ใต้ต้นโพธิ์ ภายในมีการบรรจุพระบรมสารีริกธาตุประดิษฐานอยู่ตรงกันข้ามพระอุโบสถ ใกล้ประตูวัดใต้ต้นพระศรีมหาโพธิ์ เพื่อนำมาซึ่งความเป็นสิริมงคลแก่ผู้สักการะ

3.2 วัดธรรมบูชา เดิมเรียกกันว่า ที่พักสงฆ์ตอนเลียบ ก่อน พ.ศ.2447 ได้รับการยกฐานะเป็นพระอารามหลวง เมื่อวันที่ 29 พฤษภาคม พ.ศ.2491 เป็นพระอารามหลวงแห่งแรกของเมืองสุราษฎร์ธานี พระอุโบสถสร้างเมื่อ พ.ศ.2525 ประดิษฐาน “พระพุทธรูปราชูปถัมภ์ไตรรัตน์รังสรรค์” แปลว่า พระพุทธรูปผู้ทรงเป็นธงชัยแห่งพระรัตนตรัยซึ่งสมเด็จพระบรมพิทักษ์กาลที่ 9 ทรงสร้าง เป็นวัดเดียวของสุราษฎร์ธานีที่มีพระปรมาภิไธยย่อ ภปร. ประดิษฐานไว้ที่ฐานชุกชีและหน้าบันของพระอุโบสถ นอกจากนี้ ทางวัดได้จัดอบรมการฝึกฝนธรรมเทศนาและมีการเผยแผ่ให้แก่ผู้สนใจ และมีการออกเผยแผ่นอกสถานที่ร่วมกับทางราชการในฐานะพระธรรมทูตอีกด้วย

3.3 วัดไทร บ้านดอน เป็นวัดเก่าแก่และมีความเจริญรุ่งเรืองมาตั้งแต่สมัยศรีวิชัย โดยได้มีการค้นพบองค์พระพุทธรูปแกะสลักด้วยหินทรายสมัยโบราณ ที่ปัจจุบันตั้งประดิษฐานที่พระอุโบสถหลังใหม่ เมื่อ พ.ศ. 2474 ส่วนวัดอุโบราณที่ปรักหักพังได้เก็บรวบรวมไว้ได้ฐานพระอุโบสถที่ยังเปิดให้ประชาชนและนักท่องเที่ยว สามารถเข้าชมโรงเรียนโบราณซึ่งตั้งอยู่ในบริเวณวัดใกล้พระอุโบสถหลังใหม่ได้

3.4 วัดกลางเก่า ตั้งอยู่ตรงข้ามกับวัดไตรธรรมาราม สันนิษฐานว่าสร้างก่อนเมื่อ พ.ศ. 2320 มี “พระอธิการซ้อน” อดีตเจ้าอาวาสละสังขารมานานกว่า 50 ปี อยู่ในโลงแก้วฝังประตูทางออกไปแม่น้ำตาปี ซึ่งเปิดให้ผู้คนได้แวะสักการะกราบไหว้บูชา

3.5 วัดพระโยค เป็นวัดที่เก่าแก่วัดหนึ่งในอำเภอเมือง คาดว่าเป็นวัดที่สร้างในสมัยกรุงรัตนโกสินทร์ตอนต้น (รัชกาลที่ 1) ตั้งอยู่ใกล้วัดพัฒนาราม มีองค์พระประธานที่ประดิษฐานในพระอุโบสถของวัดพระโยค ขนาดหน้าตักกว้าง 90 นิ้ว สูงจากฐานถึงพระเกศา 118 นิ้ว (ไม่รวมฐาน)

3.6 วัดพัฒนาราม เป็นวัดเก่าแก่ เป็นที่ประดิษฐาน หลวงพ่อพัฒน์ นารทะ ผู้สร้างวัดหลังจากกลับจากธุดงค์พร้อมกับพระอาจารย์สุข และเป็นเจ้าอาวาสรูปแรกของวัด ท่านสร้างวัดแห่งนี้ด้วยเงินเพียง 6 บาท เมื่อ พ.ศ. 2439 ต่อมาท่านมรณภาพลงในปี พ.ศ. 2485 ด้วยท่านั่งสมาธิ มีการเก็บสังขารของท่านไว้ จนปี พ.ศ. 2491 และได้เปิดที่บรรจุสังขารท่าน ปรากฏว่า สังขารไม่เน่าเปื่อย แม้ว่าท่านมรณภาพลงไปหลายปีแล้วก็ตาม พระอุโบสถไม่เหมือนวัดใด เพราะมีรูปยักษ์และแขกยามยืนเฝ้าประตู ภายในประดิษฐานหลวงพ่อกวนโง่งพระประธานทรงเครื่องขัตติยราชแบบกษัตริย์องค์เดียวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.7 วัดสามัคคีผดุงพันธ์ ได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมา เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2547 โบสถ์ของวัดนี้ได้รับแบบมาจากวัดยายร่วม แหวงบางมด เป็นโบสถ์ 2 ชั้น แห่งเดียวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ชั้นบนมีวิหาร ชุ่มจุตรมุขหลังคาประสาท สามเรือนยอด จำนวน 4 หลัง ชั้นล่างเป็นห้องโถงสำหรับประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

3.8 วัดโพธารวาส วัดนี้ มีครูวิจิตรธรรมสาสน์ (หลวงพ่อกล่อม อานันโท) พระเกจิผู้ทรงวิทยาอาคม ชาวบ้านเรียกว่า "พ่อท่านกล่อม" อดีตเจ้าอาวาสรูปที่ 2 ของวัด มีตำนานเล่าขานว่าพ่อท่านกล่อม มีคาถาสะกดจระเข้ ทำให้จระเข้ที่ว่ายน้ำผ่านลำน้ำมะขามเตี้ยหน้าวัด ต้องโผล่หัวผ่านไปและไม่

สามารถอำปากขึ้นได้ จึงเป็นที่มาของศรัทธาในวัดมุงคลพ่อก่านกล่อมมาจนถึงปัจจุบัน ทั้งยังเป็นวัดที่มีชื่อเสียง เรื่องเครื่องรางของขลัง โดยเฉพาะ ตะกรุด ดังคำที่กล่าวจนรู้จักกันทั่วไปว่า "ตะกรุด 3 ดอก หลวงพ่อกล่อมวัดโพธารามสุราษฎร์ธานี" ถือเป็นสุดยอดตะกรุดที่หายากและราคาแพงมากที่สุดในภาคใต้

3.9 วัดกลางใหม่ วัดกลางใหม่เป็นอีกหนึ่งวัดที่อยู่ใจกลางเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปกติแล้วที่นี่จะเป็นแหล่งประกอบพิธีกรรมทางศาสนาไม่ว่าจะเป็นงานบวชหรืองานศพแต่ที่นี่ก็มีความน่าสนใจตรงที่อยู่ใจกลางเมือง สามารถเข้ามาไหว้พระและถ่ายรูปได้เช่นเดียวกัน ก่อสร้างโดยชาวบ้านผู้มีจิตศรัทธาและได้รับพระราชทาน วิสุคามสีมา เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ.2511 โดยมีพระครูปรีดีคุณารุ เป็นเจ้าอาวาสในปี 2550 ทั้งยังได้ขอพระบรมราชานุญาติสร้างโบสถ์วัดกลางใหม่ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล เนื่องในโอกาสที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงเจริญพระชนมพรรษา 80 พรรษาอีกด้วย

3.10 พระธาตุศรีสุราษฎร์ หรือพระธาตุเขาท่าเพชร ตั้งอยู่บนเนินเขาท่าเพชร ในพื้นที่สถานีพัฒนาและส่งเสริมการอนุรักษ์สัตว์ป่าเขาท่าเพชร สร้างขึ้นโดยชาวบ้านในชุมชนบ้านดอนเพื่อเป็นที่ระลึกในวาระกิ่งพุทธกาล ใน พ.ศ. 2500 องค์พระธาตุเป็นศิลปะศรีวิชัยผสมศิลปะรัตนโกสินทร์ตอนต้น ลักษณะเป็นทรงสูงเรียวยาวคล้ายลำเทียน ประดับด้วยลวดลายปูนปั้น ตั้งอยู่บนฐานแปดเหลี่ยม

3.11. ศาลหลักเมือง สร้างขึ้น เพื่อน้อมเกล้าฯ ถวายเป็นพระราชสักการะและเฉลิมพระเกียรติเนื่องในมหามงคลวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชรัชกาลที่ 9 ทรงครองสิริราชสมบัติ ครบ 50 ปี เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2539 ศาลหลักเมืองแกะสลักจากไม้ราชพฤกษ์ ลงรักปิดทองอย่างสวยงาม อาคารศาลหลักเมืองเป็นแบบศิลปะศรีวิชัย มีความสวยงามและโดดเด่น ตั้งอยู่บนถนนบ้านดอนใกล้กับตลาดบ้านดอนบริเวณริมแม่น้ำตาปี ชาวสุราษฎร์เคารพบูชาศาลหลักเมืองเป็นอย่างมากแม้แต่นักท่องเที่ยวที่มาเยือนเมืองสุราษฎร์ก็ไม่พลาดที่จะแวะมาสักการะกัน หากท่านแวะมาเยือนเมืองสุราษฎร์ควรเข้าไปกราบสักการะบูชาสักครั้งหนึ่งเพื่อความเป็นสิริมงคลกับตนและครอบครัว ถือเป็นหลักชัยคู่บ้านคู่เมืองทำให้ประชาชนอยู่ร่มเย็นเป็นสุขรุ่งเรืองตลอดเวลา นอกจากนี้ ชาวบ้านยังนิยมนำมะพร้าวอ่อน ไข่ต้ม รวมถึงการจัดนางรำ มารำถวายแก้บน หลังจากประสบความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาอีกด้วย

3.12 พระโพธิสัตว์กวนอิม พระมหาโพธิสัตว์เจ้าแม่กวนอิมแกรนิตขาวที่สูงที่สุดในประเทศไทยแกะสลักจากหินแกรนิตสีขาวสวยงามและเป็นสิริมงคล ความสูง 12 เมตร ในความสูงของพระมหาโพธิสัตว์เจ้าแม่กวนอิมนั้น มีความหมายซ่อนไว้ก็คือเลข 12 หมายถึง 12 ราศี ทุกราศีหากได้มาสักการะบูชาเป็นสิริมงคล และยังมีอีกหนึ่งความหมาย คือ ชั่วโมงแห่งชีวิตของทุกคนเท่าเทียมกันมี 12 ชั่วโมงกลางวัน มี 12 ชั่วโมงกลางคืนเท่ากัน ทุกคนไม่ว่าใครเท่าเทียมกัน การได้มาสักการะบูชาพระมหาโพธิสัตว์เจ้าแม่กวนอิม จึงเป็นสิริมงคลยิ่ง

3.13 ศาลกรมหลวงชุมพร ศาลเสด็จเตี่ยกรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี กรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์หรือที่คุ้นเคยกันอีกชื่อหนึ่งว่า "เสด็จเตี่ย" นั้นเป็นที่เคารพนับถือของคนโดยทั่วไปในภาคใต้ โดยเฉพาะผู้ที่ประกอบอาชีพประมง เพราะมีความเชื่อว่าท่านจะช่วยเหลือให้แคล้วคลาดจากภัยอันตรายจากพายุและเพศภัยต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้คนที่ยังนิยมมาสักการะขอพรเพื่อความเป็นมงคลแก่ชีวิต

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

1. การนับถือศาสนา มี 3 ศาสนา คือ ศาสนาพุทธ ศาสนาคริสต์ และศาสนาอิสลาม
2. วัดในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีจำนวน 15 วัด ดังนี้

- 2.1 วัดไตรธรรมาราม ที่ตั้ง 246/1 ถ.ปรีชาราษฎร์ ต.ตลาด
- 2.2 วัดพระโยค ที่ตั้ง 5/2 ถ.ตันโพธิ์ ต.ตลาด
- 2.3 วัดไทร ที่ตั้ง 196 ถ.หน้าเมือง ต.ตลาด
- 2.4 วัดโพธิ์นิมิต ที่ตั้ง 51 ม.1 ถ.กาญจนวิถี ต.บางกุ้ง
- 2.5 วัดกลางเก่า ที่ตั้ง 115 ถ.บ้านดอน ต.ตลาด
- 2.6 วัดธรรมบูชา ที่ตั้ง 143/1 ถ.ชนเกษม ต.ตลาด
- 2.7 วัดโพธาราม ที่ตั้ง 50 ถ.วัดโพธิ์ ต.ตลาด
- 2.8 วัดพัฒนาราม (วัดใหม่) ที่ตั้ง 652 ถ.หน้าเมือง ต.ตลาด
- 2.9 วัดสารวนาราม ที่ตั้ง ถ.วัดท่าเพชร ม.5 ต.มะขามเตี้ย
- 2.10 วัดโพหวาย ที่ตั้ง 102 ม.5 ถ.ตลาดล่าง ต.บางกุ้ง
- 2.11 วัดกลางใหม่ ที่ตั้ง ม.2 ถ.ศรีวิชัย ต.มะขามเตี้ย
- 2.12 วัดสามัคคีผดุงพันธ์ ที่ตั้ง 362 ม.1 ถ.ชนเกษม ต.มะขามเตี้ย
- 2.13 วัดหน้าเมือง ที่ตั้ง ม.2 ถ.ศรีวิชัย ต.มะขามเตี้ย
- 2.14 วัดวิภาวดีกาญจนา ที่ตั้ง ม.5 ถ.วิภาวดี ต.มะขามเตี้ย
- 2.15 วัดท่าทองใหม่ ที่ตั้ง 124 ถ.สุราษฎร์ธานี-นครศรีฯ ต.ท่าทองใหม่
3. มัสยิดในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี มีจำนวน 3 แห่ง ดังนี้
 - 3.1 มัสยิดกลางประจำ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ตั้ง 65/25 ม.1 ถ.ท่าทอง ต.ตลาด
 - 3.2 มัสยิดอิกอมาตุลอิสลาม ที่ตั้ง 11/1 ม.3 ถ.เลี้ยวเมือง ต.บางกุ้ง
 - 3.3 มัสยิดเรอูอตุลญันนะห์ ที่ตั้ง 30 ม.4 ถ.กาญจนวิถี 30 ต.บางกุ้ง
4. สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาคริสต์ในเขตเทศบาล มีจำนวน 10 แห่ง
 - 4.1 อาสนวิหารอัครเทวดาราฟาเอล ที่ตั้ง 333 ถ.ตลาดใหม่ ต.ตลาด
 - 4.2 วัดน้อยแม่พระนิรมล ที่ตั้ง 355/7 ถ.หน้าเมือง ต.ตลาด

4.3 คริสตจักรนิมิตใหม่ เมืองสุราษฎร์ ที่ตั้ง 298/89 หมู่บ้านพวงเพชร ซ.1 ถ.ดอนนก ตำบลมะขามเตี้ย

4.4 คริสตจักรบ้านดอน ที่ตั้ง 325/1 ซ.16 ถ.ชนเกษม ต.ตลาด

4.5 คริสตจักรธารแห่งชีวิตสุราษฎร์ธานี ที่ตั้ง 39/90 ถ.เลี้ยวเมือง ต.บางกุ้ง

4.6 คริสตจักรธารพระสัญญา สุราษฎร์ธานี ที่ตั้ง 39/90 ถ.เลี้ยวเมือง ต.บางกุ้ง

4.7 คริสตจักรพระทัยกรุณา สุราษฎร์ธานี ที่ตั้ง 185 ม.5 ถ.บ้านท่าเพชร ต.มะขามเตี้ย

4.8 คริสตจักรธารพลลาแบ็บติส ที่ตั้ง 97/6 ม.5 ต.บางกุ้ง

4.9 คริสตจักรบ่าวประเสริฐ ที่ตั้ง 182/55 หมู่บ้านภูเก็ตการเคหะ ถ.ศรีวิชัย ซ.20

ต.มะขามเตี้ย

4.10 คริสตจักรบ้านวณะ ที่ตั้ง 99/507 ม.1 ต.บางกุ้ง

ประเพณีและงานประจำปีที่สำคัญ

งานประเพณีชักพระ ทอดผ้าป่าและแข่งเรือยาวชิงถ้วยพระราชทาน ซึ่งมีกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. การประกวดพุ่มผ้าป่าประเภทประชาชนทั่วไป สถาบัน ชิงถ้วยพระราชทานฯ
2. การประกวดเรือพนมพระทางบกจากวัดต่างๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ไม่น้อยกว่า 100 วัด
3. การประกวดเรือพนมพระทางน้ำ
4. การจัดขบวนแห่เรือพนมพระทางบกของวัดต่างๆ ทั่วทั้งจังหวัดสุราษฎร์ธานี
5. การจัดถนนสายวัฒนธรรม
6. กิจกรรมด้านมหรสพและการละเล่นพื้นบ้าน
7. การแสดงนาฏศิลป์ของนักเรียน นักศึกษาจากสถาบันต่างๆ
8. การจัดนิทรรศการศิลปวัฒนธรรมของหน่วยงานทางราชการ เอกชน และสถาบัน
9. การแข่งขันเรือยาว ประเภท 30-32 ฝีพาย 20-22 ฝีพาย 5 ฝีพาย การประกวด

เรือแต่ง

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาชุมชน

1. ด้านอาหาร/ขนม

1.1 ปลาตุ๋กแดดเดียว ปลาตุ๋กร้า และปลาตุ๋กทอดขมิ้นของกลุ่มอาชีพผลิตภัณฑ์ ชุมชน

กาญจนวิถีสร่วมใจ

1.2 อาหารทะเลแปรรูป และปลาแดดเดียว ของชุมชนหลังคลัง

1.3 ปลาร้าบอง ของกลุ่มแกนนำสตรี ชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต

1.4 น้ำพริกมะขาม น้ำพริกแมงดา น้ำพริกตาแดง น้ำพริกปลาร้า และน้ำพริกนรก ของ

สมาชิกอาสาสมัครสาธารณสุข ชุมชนทุ่งน้อย

1.5 เครื่องแกงปักษ์ใต้ ของชุมชนศรีธานี

- 1.6 น้ำพริกมันปู ของชุมชนบ้านบางหลา
- 1.7 เม็ดมะม่วงหิมพานต์คั่วเกลือ ข้าวเม่าทรงเครื่อง และลูกหยีทรงเครื่อง ของสมาชิก
เครือข่าย ผลิตภัณฑ์ ชุมชนเสรีพล
- 1.8 ข้าวหมาก ของชุมชนหนองบัว
2. ด้านการแพทย์แผนไทย
 - 2.1 แชมพูสมุนไพร สบู่สมุนไพร น้ำยาล้างจานและน้ำยาอเนกประสงค์ ของชุมชน
ปากน้ำ
 - 2.2 ยาหม่อง ยาต้มและลูกประคบ ของชุมชนราษฎร์บำรุง-ดอนนก
 - 2.3 น้ำมันมะพร้าวสกัดเย็น และหมอนสมุนไพร ของชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต
3. ด้านศิลปหัตถกรรม
 - 3.1 การเพ้นท์ผ้า ของชุมชนวัดหน้าเมือง
 - 3.2 กระเป๋าลายขอเจ้าฟ้า และผ้าปาเต๊ะ (ปักเลื่อน/มุก/ข้ออ้อย) ของชุมชนสหกรณ์ครู
 - 3.3 กระเป๋าผ้าไทย ผ้าปาเต๊ะ ของกลุ่มอาชีพผลิตภัณฑ์ชุมชนกาญจนาภิเษก
 - 3.4 กระเป๋าสานกระจูดของกลุ่มแกนนำสตรี ชุมชนเสรีไท
 - 3.5 งานถักเชือกกลม ของชุมชนหน้าค่าย อส. งานใบตองประดิษฐ์ของชุมชนหลังอาชีวะ
 - 3.6 งานสานเส้นพลาสติก ของชุมชนราษฎร์บำรุง-ดอนนก
 - 3.7 งานช่างไม้ ของชุมชนวัดไทร
 - 3.8 ที่เก็บกุญแจและเสื้อยืดตกแต่งด้วยงานคัตเวิร์ค (งานแฮนด์เมด) ของชุมชนไทย
สมุทร
4. สาขาศิลปกรรม ได้แก่ ดนตรีไทย การแต่งเพลง ของชุมชนหน้าสนามกีฬา
5. สาขาภาษาและวรรณกรรม ได้แก่ เพลงลำตัด โคลง ฉันท์ กาพย์ กลอนของชุมชนลูกเสือ
การุณราษฎร์
6. ศาสนาและประเพณี ได้แก่ พิธีทางศาสนา ของชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต ชุมชน
ทุ่งน้อย ชุมชนบ้านบางหลา
7. สาขาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 7.1 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนตลาดใหม่-ดอนนก, ชุมชนบ้านบางหลา
ชุมชนหัวแหลมพัฒนา และชุมชนหาดตาเย
 - 7.2 การจัดการขยะ ของชุมชนวัดโพธิ์वास
8. สาขาการบริหารจัดการชุมชนเข้มแข็ง ได้แก่ การจัดระเบียบชุมชนด้านความสะอาด
และ ด้านการมีส่วนร่วม ของประชาชนในชุมชน ของชุมชนบ้านบางใหญ่
9. สาขาสวัสดิการชุมชน ได้แก่ กองทุนสวัสดิการชุมชน ของกลุ่มแกนนำสตรี ชุมชน
ราษฎร์บำรุง-ดอนนก

ภาษาถิ่น ภาษาใต้

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ประกอบด้วย ด้านอาหาร/ขนม ผลิตภัณฑ์สมุนไพร จักสาน เทคนิคเคอูพาจ เพ้นท์ผ้า เพ้นท์ ผ้าปาเต๊ะ ปักเลื่อม/ปักมุก ถักเชือกถัก งานใบตองประดิษฐ์ งานสาน เส้นพลาสติก และงานช่างไม้

ทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำ

ลักษณะของแหล่งน้ำภายในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1. แหล่งน้ำที่เกิดจากธรรมชาติ มีจำนวน 7 แห่ง

- 1.1 คลองท่าทอง มีความกว้างเฉลี่ย 200 เมตร ยาวประมาณ 15,000 เมตร
- 1.2 คลองมะขามเตี้ย มีความกว้างเฉลี่ย 40 เมตร ยาวประมาณ 14,000 เมตร
- 1.3 คลองบางใหญ่ มีความกว้างเฉลี่ย 30 เมตร ยาวประมาณ 3,900 เมตร
- 1.4 คลองท่ากูป มีความกว้างเฉลี่ย 60 เมตร ยาวประมาณ 11,800 เมตร
- 1.5 คลองบางกุ้ง มีความกว้างเฉลี่ย 50 เมตร ยาวประมาณ 4,700 เมตร
- 1.6 แม่น้ำตาปี มีความกว้างเฉลี่ย 250 เมตร ยาวประมาณ 10,000 เมตร
- 1.7 บึงขุนทะเล มีขนาดพื้นที่ 1,271 ไร่

2. แหล่งน้ำที่เกิดโดยมนุษย์สร้างขึ้น

- 2.1 พรุคลองควาย มีขนาดพื้นที่ 106 ไร่

ลักษณะของไม้/ป่าไม้

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ป่าไม้ จำนวน 2,893 ไร่ มีป่าสงวนแห่งชาติ ป่าเขาท่าเพชร เนื้อที่ 2,893 ไร่

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1. อุทยานแห่งชาติเขาท่าเพชร
2. บึงขุนทะเล

การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้ให้การสงเคราะห์คนชราที่ขาดการดูแลเอาใจใส่ เด็กอนาถาไร้ที่พึ่ง เด็กจรจัด เด็กกำพร้า ประชาชนที่ยากไร้ ตลอดถึงประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติ อัคคีภัย โดยสนับสนุนสิ่งของบริโภคต่าง ๆ และให้บริการด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในชุมชนที่เทศบาลได้จัดตั้งเป็นกลุ่มชุมชน จำนวน 70 ชุมชน ดังนี้

1. **ชุมชนบ้านบางทอง** มีพื้นที่ 2.19 ตร.กม. จำนวนประชากร 975 คน เป็นเพศชาย 429 คน เพศหญิง 546 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมง

2. **ชุมชนคลองฉนาก** มีพื้นที่ 2.30 ตร.กม. จำนวนประชากร 293 คน เป็นเพศชาย 151 คน เพศหญิง 142 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง
3. **ชุมชนฝั่งบางใบไม้** มีพื้นที่ 0.81 ตร.กม. จำนวนประชากร 460 คน เป็นเพศชาย 234 คน เพศหญิง 226 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง
4. **ชุมชนบางหลา** มีพื้นที่ 2.32 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,233 คน เป็นเพศชาย 603 คน เพศหญิง 630 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง ค้าขาย
5. **ชุมชนหัวแหลมพัฒนา** มีพื้นที่ 0.82 ตร.กม. จำนวนประชากร 480 คน เป็นเพศชาย 226 คน เพศหญิง 254 คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง
6. **ชุมชนหาดตายวง** มีพื้นที่ 0.82 ตร.กม. จำนวนประชากร 661 คน เป็นเพศชาย 319 คน เพศหญิง 342 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ประมง สวนมะพร้าว
7. **ชุมชนตลาดล่าง** มีพื้นที่ 0.78 ตร.กม. จำนวนประชากร 593 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
8. **ชุมชนหน้าด่าน** มีพื้นที่ 0.75 ตร.กม. จำนวนประชากร 2,673 คน เป็นเพศชาย 1,276 คน เพศหญิง 1,397 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รับจ้าง
9. **ชุมชนตลาดท่าเรือ** มีพื้นที่ 0.22 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,802 คน เป็นเพศชาย 868 คน เพศหญิง 934 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
10. **ชุมชนตาปี** มีพื้นที่ 0.53 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,829 คน เป็นเพศชาย 819 คน เพศหญิง 1,010 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
11. **ชุมชนวัดโพธาราม** มีพื้นที่ 0.68 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,488 คน เป็นเพศชาย 674 คน เพศหญิง 814 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง
12. **ชุมชนวัดไทร** มีพื้นที่ 0.14 ตร.กม. จำนวนประชากร 144 คน เป็นเพศชาย 68 คน เป็นเพศหญิง 76 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
13. **ชุมชนสหกรณ์ครุ** มีพื้นที่ 0.32 ตร.กม. จำนวนประชากร 931 คน เป็นเพศชาย 405 คน เป็นเพศหญิง 526 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย
14. **ชุมชนหลังอาชีวะ** มีพื้นที่ 0.69 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,587 คน เป็นเพศชาย 733 คน เพศหญิง 854 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย
15. **ชุมชนตลาดเกษตร 2** มีพื้นที่ 0.61 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,958 คน เป็นเพศชาย 959 คน เพศหญิง 999 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
16. **ชุมชนเทศบาล** มีพื้นที่ 0.63 ตร.กม. จำนวนประชากร 2,936 คน เป็นเพศชาย 1,620 คน เพศหญิง 1,316 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
17. **ชุมชนราษฎร์อุทิศ** มีพื้นที่ 0.98 ตร.กม. จำนวนประชากร 3,863 คน เป็นเพศชาย 1,790 คน เพศหญิง 2,073 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

18. ชุมชนราษฎรบำรุง-ดอนนก มีพื้นที่ 0.82 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,151คน เป็นเพศชาย 505 คน เพศหญิง 646 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ รับจ้าง
19. ชุมชนตลาดใหม่-ดอนนก มีพื้นที่ 0.65 ตร.กม. จำนวนประชากร 627 คน เป็นเพศชาย 272 คน เพศหญิง 355 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ รับจ้าง
20. ชุมชนบางกุ้ง 1 มีพื้นที่ 0.73 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,267 คน เป็นเพศชาย 612 คน เพศหญิง 655 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
21. ชุมชนบางกุ้ง 2 มีพื้นที่ 0.36 ตร.กม.จำนวนประชากร 4,541 คน เป็นเพศชาย 2,154 คน เพศหญิง 2,387 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว
22. ชุมชนบางกุ้ง 3 มีพื้นที่ 1.99 ตร.กม.จำนวนประชากร 2,649 คน เป็นเพศชาย 1,222 คน เพศหญิง 1,427 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย
23. ชุมชนอ้อมค่ายวิภาวดีรังสิต มีพื้นที่ 1.92 ตร.กม.จำนวนประชากร 1,884 คน เป็นเพศชาย 886 คน เพศหญิง 998 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ รับจ้าง
24. ชุมชนวัดโพหวาย มีพื้นที่ 3.15 ตร.กม. จำนวนประชากร 6,888 คน เป็นเพศชาย 3,214 คน เพศหญิง 3,674 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
25. ชุมชนหลังคัง มีพื้นที่ 1.60 ตร.กม. จำนวนประชากร 437 คน เป็นเพศชาย 220 คน เพศหญิง 217 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมง
26. ชุมชนวัดท่าทอง มีพื้นที่ 2.10 ตร.กม. จำนวนประชากร 919 คน เป็นเพศชาย 441 คน เพศหญิง 478 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง ธุรกิจส่วนตัว
27. ชุมชนสันติสุข มีพื้นที่ 3.19 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,324 คน เป็นเพศชาย 693 คน เพศหญิง 631 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมงค้าขาย รับจ้าง
28. ชุมชนปากน้ำ มีพื้นที่ 2.11 ตร.กม. จำนวนประชากร 154 คน เป็นเพศชาย 74 คน เพศหญิง 80 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวน ประมง
29. ชุมชนจังหวัดทหารบกสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ 0.94 ตร.กม. จำนวนประชากร 862 คน เป็นเพศชาย 678 คน เพศหญิง 184 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ
30. ชุมชน ร.25 พัน 3 มีพื้นที่ 0.88 ตร.กม. จำนวนประชากร 921 คน เป็นเพศชาย 786 คน เพศหญิง 135 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ
31. ชุมชนเสาวลักษณ์ มีพื้นที่ 0.83 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,220 คน เป็นเพศชาย 552 คน เพศหญิง 668 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
32. ชุมชนตลาดหน้าศูนย์สร้างทาง มีพื้นที่ 0.55 ตร.กม. จำนวนประชากร 297 คน เป็นเพศชาย 153 คน เพศหญิง 144 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับราชการ
33. ชุมชนบ้านบางกุ้ง มีพื้นที่ 0.35 ตร.กม. จำนวนประชากร 279 คน เป็นเพศชาย 130 คน เพศหญิง 149 คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ประมง รับจ้างทั่วไป ทำสวน

34. **ชุมชนไทยสมุทร** มีพื้นที่ 0.25 ตร.กม. จำนวนประชากร 855 คน เป็นเพศชาย 397 คน เพศหญิง 458 คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว

35. **ชุมชนเปี่ยมสุข** มีพื้นที่ 1.60 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,๗๔๕ คน เป็นเพศชาย 803 คน เพศหญิง 942 คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

36. **ชุมชนกาญจนวิถีร่วมใจ** มีพื้นที่ 1.35 ตร.กม. จำนวนประชากร 764 คน เป็นเพศชาย 383 คน เพศหญิง 381 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ค้าขาย

37. **ชุมชนหนองบัว** มีพื้นที่ 1.13 ตร.กม. จำนวนประชากร 2,175 คน เป็นเพศชาย 1,033 คน เพศหญิง 1,142 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

38. **ชุมชนเสรีพล** มีพื้นที่ 0.31 ตร.กม. จำนวนประชากร 645 คน เป็นเพศชาย 303 คน เพศหญิง 342 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

39. **ชุมชนศรีธานี-ยางงาม** มีพื้นที่ 1.12 ตร.กม. จำนวนประชากร 2,230 คน เป็นเพศชาย 1,026 คน เพศหญิง 1,204 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

40. **ชุมชนเมตตาธรรม** มีพื้นที่ 0.67 ตร.กม. จำนวนประชากร 6,798 คน เป็นเพศชาย 3,173 คน เพศหญิง 3,625 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับราชการ

41. **ชุมชนเสรีไท** มีพื้นที่ 0.38 ตร.กม. จำนวนประชากร 2,493 คน เป็นเพศชาย 1,170 คน เพศหญิง 1,323 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ประมง

42. **ชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต** มีพื้นที่ 0.85 ตร.กม. จำนวนประชากร 374 คน เป็นเพศชาย 288 คน เพศหญิง 86 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ

43. **ชุมชนกรมทหารราบที่ 25** มีพื้นที่ 0.83 ตร.กม. จำนวนประชากร 498 คน เป็นเพศชาย 424 คน เพศหญิง 74 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับราชการ

44. **ชุมชนวังเพชร** มีพื้นที่ 0.31 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,630 คน เป็นเพศชาย 746 คน เพศหญิง 884 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ ค้าขาย

45. **ชุมชนพวงเพชรพัฒนา** มีพื้นที่ 0.32 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,165 คน เป็นเพศชาย 558 คน เพศหญิง 607 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

46. **ชุมชนหน้าสนามกีฬา** มีพื้นที่ 0.36 ตร.กม. จำนวนประชากร 399 คน เป็นเพศชาย 178 คน เพศหญิง 221 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ค้าขาย

47. **ชุมชนหน้าค่าย อส.** มีพื้นที่ 1.08 ตร.กม. จำนวนประชากร 5,188 คน เป็นเพศชาย 2,425 คน เพศหญิง 2,763 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย

48. **ชุมชนลูกเสือ-การุณราชบุรี** มีพื้นที่ 0.34 ตร.กม. จำนวนประชากร 960 คน เป็นเพศชาย 436 คน เพศหญิง 524 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

49. **ชุมชนตลาดดอนนก** มีพื้นที่ 0.32 ตร.กม. จำนวนประชากร 779 คน เป็นเพศชาย 344 คน เพศหญิง 435 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

50. ชุมชนเสม็ดเรียง มีพื้นที่ 0.45 ตร.กม. จำนวนประชากร 856 คน เป็นเพศชาย 380 คน เพศหญิง 476 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับจ้าง

51. ชุมชนหน้าศาลากลาง มีพื้นที่ 0.50 ตร.กม. จำนวนประชากร 755 คน เป็นเพศชาย 371 คน เพศหญิง 384 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

52. ชุมชนเพชรวิลล่า มีพื้นที่ 0.32 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,340 คน เป็นเพศชาย 623 คน เพศหญิง 717 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

53. ชุมชนศรีธานี มีพื้นที่ 0.67 ตร.กม. จำนวนประชากร 984 คน เป็นเพศชาย 475 คน เพศหญิง 509 คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย

54. ชุมชนเคหะชุมชนฯ มีพื้นที่ 0.80 ตร.กม. จำนวนประชากร 305 คน เป็นเพศชาย 134 คน เพศหญิง 171 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

55. ชุมชนวัดกลางใหม่ มีพื้นที่ 1.44 ตร.กม. จำนวนประชากร 2,515 คน เป็นเพศชาย 948 คน เพศหญิง 1,567 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

56. ชุมชนบ้านบางใหญ่ มีพื้นที่ 3.07 ตร.กม. จำนวนประชากร 2,766 คน เป็นเพศชาย 1,295 คน เพศหญิง 1,471 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง

57. ชุมชนในลิก มีพื้นที่ 1.27 ตร.กม. จำนวนประชากร 3,138 คน เป็นเพศชาย 1,456 คน เพศหญิง 1,682 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

58. ชุมชนบึงขุนทะเล มีพื้นที่ 3.16 ตร.กม. จำนวนประชากร 10,465 คน เป็นเพศชาย 5,425 คน เพศหญิง 5,040 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ประมง

59. ชุมชนรวมเพชรสามัคคี มีพื้นที่ 0.28 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,651 คน เป็นเพศชาย 776 คน เพศหญิง 875 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย

60. ชุมชนวัดหน้าเมือง มีพื้นที่ 0.50 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,887 คน เป็นเพศชาย 843 คน เพศหญิง 1,044 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

61. ชุมชนสิริสุข มีพื้นที่ 0.80 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,801 คน เป็นเพศชาย 835 คน เพศหญิง 966 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับจ้าง

62. ชุมชนท่าแขก มีพื้นที่ 0.82 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,801 คน เป็นเพศชาย 1,062 คน เพศหญิง 1,258 คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

63. ชุมชนนาเนียน มีพื้นที่ 0.85 ตร.กม. จำนวนประชากร 2,075 คน เป็นเพศชาย 924 คน เพศหญิง 1,151 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

64. ชุมชนท่ากูป มีพื้นที่ 0.25 ตร.กม. จำนวนประชากร 783 คน เป็นเพศชาย 351 คน เพศหญิง 432 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว

65. ชุมชนศรีวิชัย มีพื้นที่ 0.43 ตร.กม. จำนวนประชากร 2,417 คน เป็นเพศชาย 1,098 คน เพศหญิง 1,319 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

66. ชุมชนย่านยาว มีพื้นที่ 1.11 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,846 คน เป็นเพศชาย 809 คน เพศหญิง 1,037 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

67. ชุมชนทุ่งน้อย มีพื้นที่ 1.20 ตร.กม. จำนวนประชากร 4,861 คน เป็นเพศชาย 2,174 คน เพศหญิง 2,687 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

68. ชุมชนดงตาล มีพื้นที่ 0.42 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,382 คน เป็นเพศชาย 653 คน เพศหญิง 729 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

69. ชุมชนแหลมทราย มีพื้นที่ 0.86 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,360 คน เป็นเพศชาย 627 คน เพศหญิง 733 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว

70. ชุมชนมะขามเตี้ย มีพื้นที่ 0.55 ตร.กม. จำนวนประชากร 797 คน เป็นเพศชาย 331 คน เพศหญิง 466 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ

นอกจากประชากรที่สังกัดชุมชนแล้ว ยังมีประชากรแฝงในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 8,155 คน เป็นเพศชาย 3,730 คน เพศหญิง 4,425 คน (ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ.2564)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล

ความหมายของการติดตามประเมินผล

“การประเมิน” เป็นคำที่มีผู้กล่าวถึงกันมากที่สุดคำหนึ่ง แต่มีความเข้าใจไม่ค่อยตรงกัน ทั้งนี้เนื่องจากว่าความหมายของการประเมินได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเริ่มต้นจากความเข้าใจที่ว่า การประเมินเป็นสิ่งเดียวกับการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน (Measurement-oriented) การประเมิน เป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่างๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research-oriented) การประเมิน เป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objective-oriented) การประเมินเป็นการช่วยเสนอสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายกลุ่มเล็ก (Description-oriented) และการประเมินเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน (Judgment oriented) การสืบทอดและพัฒนากันมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความหมายของการประเมินมีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นแต่ความหมายของการประเมินโดยทั่วไปมีผู้กล่าวถึงไว้ดังนี้

รัตน์ บัสนธ์ (2556 : 74) ให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาปัจจัยโครงการนั้นเพื่อดำเนินงานต่อไปหรือยุติการดำเนินงานโครงการนั้น

ทัศนพล เรืองศิริ (2559) ได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการในการตัดสินค่าของสิ่งใด ๆ ของผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจ โดยมีการนำสารสนเทศ

มาเทียบเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด และถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบ่งชี้คุณค่าของโครงการหรือแผนงาน

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2555 : 17) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง กระบวนการศึกษา แสวงหาความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินโครงการว่าเป็นไปตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอะไร และบรรลุตามเป้าหมายที่ต้องการหรือไม่ มีผลกระทบในแง่บวกต่าง ๆ อย่างไรที่เกิดขึ้นจากโครงการ

สุวิมล ตีรพานันท์ (2555 : 12) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง เป็นกระบวนการบรรยายเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับ เป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการและผลกระทบ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการ

สุภาพร พิศาลบุตร (2555 : 22) ได้ให้ความหมายของการประเมินโครงการว่า หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาบ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่น จุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้น เพื่อการดำเนินงานต่อไปหรือจะยุติการดำเนินงานโครงการนั้นเสีย

ฟรีแมน (1982, อ้างถึงในกลุ่มงานยุทธศาสตร์และข้อมูลเพื่อการพัฒนาจังหวัดลำพูน 2563 : 23-24) กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลโครงการแบบรวบยอดว่า เป็นการพิจารณาว่าโครงการปัจจัยนำเข้า ได้รับการดำเนินการตามแผนที่วางไว้หรือไม่ และเพื่อกำหนดว่าโครงการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงหรือขยายผลไปในทิศทางใด สอดคล้องกับความตั้งใจหรือไม่ มองในแง่นี้ การประเมินผลแบบรวบยอด จึงเป็นการวิจัยประเมินผลที่มีความหมายครอบคลุมทั้งการประเมิน กระบวนการ (Process Evaluation) และการประเมินผลกระทบ (Impact Evaluation) อันหมายถึง การที่นโยบายได้รับการดำเนินการตามแผนงานขั้นตอนที่วางไว้หรือไม่ และนโยบายเป็นสาเหตุของการเปลี่ยนแปลงในทิศทางของวัตถุประสงค์ที่พึงประสงค์หรือไม่ อย่างไร

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาบ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นเพื่อการดำเนินงานต่อไปหรือยุติการดำเนินงานโครงการนั้น

แนวคิดด้านการติดตามและประเมินผล

ศศิวิมล และคณะ (2561 :10) การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญ กระบวนการหนึ่งของกระบวนการจัดการองค์กร ซึ่งวิลเลียม เอ ชโรด (William A. Shrode) และแดน วอยซ์ จูเนียร์ (Dan Voich, Jr.) ได้ให้นิยามว่า “การจัดการ” คือ กิจกรรมหรือกระบวนการสำหรับการประสานและบูรณาการ การใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้คนซึ่งคนจะ

ใช้เทคนิคและข่าวสารในโครงสร้างขององค์กร ซึ่งจากคำจำกัดความนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการหมายถึงการปฏิบัติ ซึ่งอาศัยองค์ความรู้ของทฤษฎีองค์การมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะเป็นผลผลิต บริการ หรือความพึงพอใจ ซึ่งกระบวนการจัดการดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluation) สำหรับกระบวนการติดตามและประเมินผลในปัจจุบันนั้น ตามแนวคิดของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton ได้เสนอแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อใช้ในการวัดผลของกิจการที่จะทำให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้น ให้ได้ภาพรวมขององค์กรอย่างสมดุลขึ้นโดยการวัดผล นอกจากการวัดทางด้านการเงินที่เป็นผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมาแล้ว ต้องมีการวัดผลด้านกระบวนการบริหารงาน การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ให้แก่องค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการสร้างอนาคตให้แก่องค์กรด้วย ด้วยแนวคิดนี้ผู้บริหารสามารถประเมินศักยภาพโดยรวมขององค์กรและความสามารถในการแข่งขันและอนาคตขององค์กรนั้น ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยขอบเขตหรือองค์ประกอบในการวัดผลตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ภายใต้มุมมองแต่ละด้านนั้น จะประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ (Objective) เพื่อเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละมุมมองที่ต้องการวัด 2) ตัวชี้วัด (Performance Indication) เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ 3) เป้าหมาย (Target) คือเป้าหมายหรือค่าตัวเลขที่ตั้งไว้เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงค่านั้น ๆ 4) แผนงาน/โครงการที่ตั้งใจ (Initiatives) คือแผนการปฏิบัติงานที่มีการลำดับเป็นขั้น ๆ ในการจัดทำกิจกรรม

ธานี ภาคอุทัย (2562 : 3-4) การติดตาม (Monitoring) และการประเมิน (Evaluation) มีกระบวนการทำงานที่เหมือนกัน แต่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานแตกต่างกัน โดยการติดตามเน้นความก้าวหน้าของโครงการจะดำเนินการในระหว่างโครงการกำลังดำเนินงาน ในขณะที่การประเมินผลเน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการ เป็นการดำเนินงานตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการจนถึงหลังโครงการสิ้นสุด จุดหมายแตกต่างกัน ซึ่งกระบวนการทั้งสองมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน การนำแนวคิดและหลักการติดตามประเมินผลมาประสานใช้ด้วยกันอย่างเหมาะสม จะช่วยให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติสามารถกำกับ ทบทวน และพัฒนางานโครงการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ การดำเนินการโครงการใด ๆ ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ส่วน คือ 1) การวางแผน (Planning หรือ Project Design) เป็นกระบวนการที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายแนวทางการดำเนินงานและผลที่คาดว่าจะได้รับ 2) การดำเนินงาน/การปฏิบัติตามแผน (Implementation) เป็นขั้นตอนการบริหารงานเพื่อดำเนินกิจกรรมตามที่กำหนดไว้ในส่วนของการวางแผน เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรให้ไปสู่เป้าหมายของโครงการ 3) การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) เป็นขั้นตอนที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินโครงการ เพราะเป็นการติดตามกำกับติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและผลสำเร็จจากการดำเนินโครงการ

การติดตาม เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานตามแผนที่มีการกำหนดไว้แล้ว เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจ แก้ไข ปรับปรุงวิธีการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน มีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าที่สุด หรือกำหนดวิธีการดำเนินงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น ดังนั้น จุดเน้นที่สำคัญของการติดตามคือ การปฏิบัติการต่าง ๆ เพื่อการตรวจสอบ ควบคุม กำกับกับการปฏิบัติงานของโครงการ การติดตามจะเกิดขึ้นในขณะที่โครงการกำลังดำเนินงาน ตามแผนที่กำหนดไว้ ทั้งในด้านปัจจัย (Input) ด้านกระบวนการดำเนินงาน (Process) และด้านผลผลิต (Output) ซึ่งจะมีการติดตามเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่เริ่มดำเนินการโครงการจนสิ้นสุดโครงการ เพื่อทบทวนการดำเนินงานในแต่ละกิจกรรมในประเด็นสำคัญ 2 ประการคือ (1) การใช้ทรัพยากรของโครงการ เช่น บุคลากร งบประมาณ วัสดุ อุปกรณ์ ว่าเป็นไปตามแผนที่วางไว้หรือไม่ เป็นไปตามเวลาที่กำหนดไว้หรือไม่ มีคุณภาพเป็นอย่างไร และ (2) การพิจารณากระบวนการวิธีการทำงานว่ามีความเหมาะสมกับบริบทของพื้นที่เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขปรับปรุงอย่างไรบ้าง

ส่วนการประเมินผล เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบ และนำผลมาใช้ในการเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพของการดำเนินโครงการ การประเมินผลจะเกิดขึ้นในทุกขั้นตอนของโครงการ นับตั้งแต่ก่อนตัดสินใจจัดทำโครงการ ในขณะดำเนินงานในช่วงระยะต่าง ๆ และเมื่อโครงการดำเนินงานเสร็จแล้ว หรือประเมินผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการดำเนินโครงการ บางมิตินำมาใช้ในการประเมินความสำเร็จของโครงการว่า บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของโครงการที่ตั้งไว้หรือไม่ มีปัญหาอุปสรรคอะไรบ้าง

การติดตามและประเมินผลจึงเป็นหัวใจสำคัญของกระบวนการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ สอดคล้อง กับตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ (Key Performance Indicators : KPI) ที่ครอบคลุมทั้ง “ประสิทธิภาพ” และ “ประสิทธิผล” โดยประสิทธิภาพ (Efficiency) ให้ความสำคัญต่อความสามารถในการใช้ทรัพยากรและ 4 กระบวนการปฏิบัติในการสร้างผลผลิต ในขณะที่ประสิทธิผล (Effectiveness) เน้นการบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายหรือวัตถุประสงค์ที่พึงปรารถนาและเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน

การควบคุมและติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 1. ความถูกต้อง (Accuracy) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ถูกต้องจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ได้ผลตามที่ต้องการ หากการควบคุมเกิดจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง จะทำให้ฝ่ายบริหารแก้ไขไม่ตรงจุด โดยไม่อาจทราบได้ว่าควรแก้ไขอย่างไร หรือควรดำเนินการต่อไปอย่างไร 2. ความทันเวลา (Timeliness) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้บริหารสนใจและเอาใจใส่ได้ทันเวลา เพื่อการแก้ไขหรือป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยข้อมูลจากการควบคุมและติดตามผลอาจไม่มีความหมายเลย หากได้รับมาล่าช้ากว่าเวลาอันควร ดังนั้นระบบการควบคุมและติดตามที่ดีจะต้องสามารถนำมาใช้

แก้ปัญหาได้อย่างทันเวลา 3. ความประหยัด (Economy) ระบบการควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระดับของการควบคุมให้น้อยที่สุด ประหยัดที่สุด แต่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด 4. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงและการเกิดขึ้นใหม่ของสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งระบบการควบคุม ควรปรับตัวตามเวลาและสภาพแวดล้อม 5. การสามารถเข้าใจได้ (Understandability) ระบบการควบคุมและติดตามผล ควรมีความซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกในการใช้ และคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมสามารถเข้าใจได้ง่าย 6. การมีมาตรฐานที่สมเหตุสมผล (Reasonable Criteria) การกำหนดมาตรฐานของการควบคุมและติดตามผลจะต้องสมเหตุสมผล และสามารถทำได้จริง จึงจะสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตามได้ 7. การจัดระบบอย่างมีกลยุทธ์ อันจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ในการควบคุมได้ ซึ่งระบบการควบคุมและติดตามผลควรครอบคลุมกิจกรรม เหตุการณ์และการดำเนินงานทุกอย่างภายในองค์กร ซึ่งถ้าหากองค์กรนำระบบการควบคุมและติดตามผลมาใช้โดยขาดกลยุทธ์ที่เหมาะสม ก็จะไม่สามารถบรรลุผลตามต้องการได้ 8. การเน้นกฎแห่งข้อยกเว้น (Emphasis on The Exception) เนื่องจากผู้บริหารไม่สามารถจะควบคุมและติดตามผลทุกอย่างได้ จึงต้องเน้นเฉพาะเรื่องที่สำคัญหรือควบคุมติดตามเฉพาะในหลักใหญ่ที่เป็นสาระสำคัญ การเข้าไปตรวจสอบควบคุมในทุกรายการจะส่งผลต่อการใช้อำนาจในการบริหารจัดการ อีกทั้งส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว 9. การใช้มาตรการหลาย ๆ อย่าง (Multiple Criteria) การควบคุมและติดตามที่เน้นจุดใดจุดหนึ่ง หรือมาตรฐานใดมาตรฐานหนึ่ง จะทำให้มองปัญหาไม่ครอบคลุม เพราะงานแต่ละงานย่อมมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้น มาตรฐานในการควบคุมและติดตามผลจึงควรกำหนดให้เหมาะสมสำหรับกิจกรรมแต่ละประเภท 10. การแก้ไขให้ถูกต้อง (Corrective Action) การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่เป็นการแจ้งให้รู้ว่ามีข้อบกพร่องผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะต้องเสนอแนะด้วยว่าควรจะดำเนินการแก้ไขอย่างไร เพื่อให้เกิดความถูกต้องและสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่นและประสบผลสำเร็จ

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามประเมินผลที่ดี

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามผลที่ดี ประกอบด้วย 1. ต้องประหยัด ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดี นอกจากจะต้องช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้แล้ว ในเวลาเดียวกันการควบคุมและติดตามผลจะต้องคุ้มค่ากับต้นทุนในการดำเนินการด้วย ระบบการควบคุมและติดตามผลที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น มีวิธีการหรือเทคนิคที่ยุ่งยาก และเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ย่อมทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงต้นทุนทั้งในแง่ของระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการควบคุมและติดตามผลด้วย 2. รายงานผลต้องรวดเร็ว การควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถรายงานผลความแตกต่างระหว่างเป้าหมายที่พึงได้รับกับผลงานที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงข้อผิดพลาดที่

เกิดขึ้นได้อย่างทันที่ 3. เน้นส่วนสำคัญของผลงาน การควบคุมและติดตามผลจะต้องเน้นถึงส่วนสำคัญของผลงานอันจะส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การวัดในรายละเอียดปลีกย่อยที่ไม่ใช่ส่วนสำคัญของความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ ย่อมไม่เกิดประโยชน์เพราะจะไม่ช่วยชี้ให้เห็นถึงความเป็นไปที่แท้จริง ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร 4. สามารถเข้าใจได้ง่าย การควบคุมและติดตามผลจะต้องเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะหากกระบวนการมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือเลื้อยล่อยจนยากที่จะเข้าใจก็ย่อมไม่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติตามและไม่อาจก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติได้ 5. เป็นที่ยอมรับ การควบคุมและติดตามผลควรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงประโยชน์และเหตุผลประกอบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความยอมรับและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามประเมินผล

ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามผล ประกอบด้วย 1. ทำให้งานต่าง ๆ มีความสอดคล้องกันไม่ว่าจะเป็นงานของแต่ละคนหรืองานของแต่ละกลุ่ม รวมถึงงานของแต่ละหน่วยงานสอดคล้องกัน นอกจากนั้น งานตามแผนระยะสั้นและแผนระยะยาวของทั้งองค์กรสอดคล้องกันอีกด้วย 2. ทำให้เป้าหมายขององค์กรสำเร็จสมบูรณ์ทั้งเป้าหมายหลักและเป้าหมายรองเกิดขึ้นอย่างสอดคล้อง เหมาะสมอย่างมีประสิทธิภาพ หรือด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำสุด 3. ทำให้วิธีการปฏิบัตินโยบายและเกณฑ์ข้อบังคับต่าง ๆ ขององค์กรดำเนินไปในแนวทางเดียวกันตลอดทั้งระบบ 4. ช่วยป้องกันมิให้ทรัพยากรต่าง ๆ ของหน่วยงานถูกใช้ไปอย่างไม่มีประสิทธิภาพ หรือต้องสูญเสียไปโดยเปล่าประโยชน์ 5. ช่วยรักษาคุณภาพของงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้ และช่วยให้สามารถผลิตสินค้าและบริการได้ตรงตามความต้องการของลูกค้าและผู้มาใช้บริการ 6. ทำให้สามารถกำหนดมาตรการในการปรับปรุงแก้ไขและป้องกันความผิดพลาดในระหว่างกระบวนการปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา ซึ่งเป็นแนวทางที่ดีว่าการแก้ไขเมื่อการปฏิบัติงานสิ้นสุดลงแล้ว

รูปแบบและประเด็นการประเมินผลโครงการ

รูปแบบและประเด็นการประเมินผลโครงการ ประกอบด้วย 1. การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของโครงการ โดยศึกษากระบวนการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดที่จะส่งผลให้เกิดผลงาน (Outputs) ของโครงการ 2. การประเมินผลที่ได้รับของโครงการ (Project Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ประสิทธิผลของโครงการโดยศึกษาว่าผลงาน (Outputs) ของโครงการสามารถนำไปสู่การบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการได้หรือไม่เพียงใด 3. การประเมินผลกระทบของโครงการ (Impact Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ผลที่ได้รับต่อเนื่องจากประสิทธิผลของโครงการ โดยศึกษาว่าผลที่ได้รับจากวัตถุประสงค์ของโครงการจะไปช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายแผนงานได้มากน้อยเพียงใด

ความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์ของการติดตามประเมินผล

ความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์ของการติดตามประเมินผลของ UNDP (2002) คือ ให้ได้สารสนเทศ (Information) เพื่อ 1. ประกอบการตัดสินใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม 2. ใช้ศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จ อุปสรรค และความล้มเหลวของโครงการตัวอย่างของการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ เช่น ติดตามการใช้ทรัพยากรและงบประมาณเพื่อปรับปรุงการจัดสรรและกระจายทรัพยากรให้โครงการสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมายและตามกรอบงบประมาณที่กำหนด ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาอุปสรรคเพื่อดำเนินการแก้ไขได้ตรงจุดตรงเวลา ติดตามความครอบคลุมและประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายพึงได้รับอย่างทั่วถึง ไม่กระจุกตัวอยู่ที่กลุ่มใดหรือพื้นที่ใดเป็นพิเศษ ตรวจสอบว่าประชากรกลุ่มเป้าหมายให้การยอมรับและใช้ประโยชน์จากโครงการมากน้อยเพียงใด ประเมินผลกระทบระยะยาวที่เกิดขึ้นกับประชาชน โดยเฉพาะการยกระดับคุณภาพชีวิตไม่ว่าจะเป็นเรื่องรายได้ สุขภาพ สิ่งแวดล้อม และความเข้มแข็งของประชาชนและแสดงความรับผิดชอบของผู้จัดทำโครงการที่จะต้องรายงานผลงาน ผลการใช้เงินให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบ

พิชิต ฤทธิจรูญ (2555 : 75-76) ได้สรุปถึง ความสำคัญหรือคุณประโยชน์ของการประเมินโครงการไว้ดังนี้ 1. การประเมินจะช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรการของการดำเนินงานมีความชัดเจนยิ่งขึ้น กล่าวคือ ก่อนที่โครงการจะได้รับการสนับสนุนให้นำเข้าไปใช้ย่อมจะได้รับการตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้บริหารและผู้ประเมิน ส่วนใดที่ไม่ชัดเจน เช่น วัตถุประสงค์หรือมาตรการดำเนินงาน หากขาดความแน่นอน ชัดเจน จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจนเสียก่อน ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้โครงการมีความชัดเจนและสามารถที่จะนำไปปฏิบัติได้อย่างได้ผลมากกว่าโครงการที่ไม่ได้รับการประเมินผล 2. การประเมินโครงการช่วยให้การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะการประเมินโครงการจะต้องวิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหาจะได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานหรือใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และคุ้มค่า ทรัพยากรทุกชนิดจะได้รับการจัดสรรให้อยู่ในจำนวนหรือปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอต่อการดำเนินงาน ทรัพยากรที่มีมากเกินไปจะได้รับการตัดทอน และทรัพยากรใดที่ขาดก็จะได้มีการจัดหาเพิ่มเติม ฉะนั้นการประเมินโครงการจึงมีส่วนที่ทำให้การใช้ทรัพยากรของโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ 3. การประเมินโครงการช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์ ดังที่กล่าวมาแล้วว่าโครงการเป็นส่วนหนึ่งของแผน ดังนั้นเมื่อโครงการได้รับการตรวจสอบ วิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการไปด้วยดี ย่อมจะทำให้แผนงานดำเนินการไปด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หากโครงการใดโครงการหนึ่งมีปัญหาในการนำไปปฏิบัติย่อมกระทบกระเทือนต่อแผนงานทั้งหมดโดยส่วนรวม ฉะนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์และการดำเนินงานไปด้วยดีเช่นเดียวกัน 4. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากผลกระทบ (Impact) ของโครงการและการทำให้โครงการมีข้อที่ก่อให้เกิดความเสียหายน้อยลง 5. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยอย่างสำคัญ

ในการควบคุมคุณภาพของงาน ดังที่กล่าวมาแล้ว การประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบและควบคุมชนิดหนึ่ง ซึ่งการดำเนินการอย่างมีระบบ และความเป็นวิทยาศาสตร์อย่างมาก ทุกชนิดของโครงการและปัจจัยทุกชนิดที่ใช้ในการดำเนินงานจะได้รับการวิเคราะห์อย่างละเอียด กล่าวคือ ข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) จะได้รับการตรวจสอบประเมินทุกขั้นตอน ส่วนใดที่ไม่มีปัญหาหรือไม่มีคุณภาพจะได้รับการพิจารณาย้อนหลัง (Feedback) เพื่อให้มีการดำเนินการใหม่ จนกว่าจะเป็นมาตรการหรือตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ จึงถือว่าการประเมินผลเป็นการควบคุมคุณภาพโครงการ 6. การประเมินโครงการมีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ การประเมินโครงการมิใช่การควบคุมบังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์ด้านการปรับปรุงแก้ไขและเสนอวิธีการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการอันย่อมนำมาซึ่งผลงานที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งปวง โดยลักษณะเช่นนี้ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ มีความพึงพอใจและตั้งใจกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไปและมากขึ้น ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน 7. การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ กล่าวคือ การประเมินโครงการจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบอุปสรรค ข้อดี ข้อเสีย ความเป็นไปได้และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง การดำเนินโครงการ โดยข้อมูลดังที่กล่าวมาจะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจว่าจะดำเนินโครงการนั้นต่อไป หรือจะยุติโครงการนั้นเสีย นอกจากนั้นผลของการประเมินโครงการอาจเป็นข้อมูลอย่างสำคัญในการวางแผน หรือการกำหนดนโยบายของผู้บริหารและฝ่ายการเมือง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

คมสัน อินทเสน และคณะ (2560 : 8) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่ได้รับการตอบสนองจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนจนทำให้เกิดความสุขทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน เกิดขวัญและกำลังใจส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพและประสบผลสำเร็จ

นาริรัตน์ ชูอัชฌา (2558 : 32) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่าง

กันได้เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และความศรัทธา เป็นต้น

ชูชัย สมितिไกร (2557 : 308) อธิบายว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องาน รวมทั้งองค์ประกอบต่าง ๆ ในการทำงาน เช่น ลักษณะงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลตอบแทน ซึ่งความรู้สึกของบุคคลที่มีงานนี้สามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามเวลาและสถานการณ์ และระดับของความพึงพอใจในงานนี้ได้ตั้งแต่ความรู้สึกไม่พึงพอใจ จนถึงความรู้สึกพึงพอใจ หรืออาจกล่าวได้ว่า ความรู้สึกไม่พึงพอใจและความรู้สึกพึงพอใจมิได้เป็นมโนทัศน์ที่แยกออกจากกัน หากแต่เป็นสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกันบนแนวนราบเดียวกัน

วรายุทธ แก้วประทุม (2556 : 60) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลเป็นไปตามความคาดหวังหรือมากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น และสร้างสรรค์สิ่งที่ดีงามได้ต่อไป ความรู้สึกจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้น หากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนองและถ้ามีความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน จะมีผลทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการเสียสละ อุทิศกาย ใจและสติปัญญาให้แก่งาน ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การได้ในที่สุด

รัตนารณ ศรีหาพล (2556 : 21) ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกันซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดี จะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามอาจผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่งเมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

ผุสดี แสงหล่อ (2555 : 14) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ

คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จากสินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553 อ้างถึงในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2563 : 7) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการของมนุษย์โดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1). ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้น พร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การ

เรียนรู้ที่เกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสิ่งสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้นทำให้เกิดความรู้ ว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายนอกและภายใน (2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Physiological and Social) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างออกไปด้วย

มิลเลท (Millet, 1954, p. 397 อ้างถึงใน ชนะดา วีระพันธ์, 2555 : 8) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการให้บริการเดียวกัน การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม Millet เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีคามหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึด 8 ความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ทฤษฎีความพึงพอใจ

มิลเลต (Millet อ้างถึงใน สัญญา เคนาภูมิ และคณะ, 2563 : 10) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก

ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

โวลแมน (Wolman, อ้างถึงใน สิริวัตร เรื่องกระจำนงค์. 2558 : 11) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่ต้องการหรือตามแรงจูงใจ อย่างไรก็ตาม วรูม (Vroom,) ได้กล่าวว่า ทศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนเพราะทั้งสองคำนี้ หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้นและทศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นถึงสภาพความไม่พึงพอใจ และมอร์ส (Morse) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง ทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ถ้าความตึงเครียดมีมากก็จะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้มีผลมาจากความต้องการของมนุษย์ หากมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง แต่ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ นอกจากนี้ โทมัส และ เอิร์ล (Thomas & Earth) ได้ให้แนวคิดความพึงพอใจว่า การวัดความพึงพอใจเป็นวิธีหนึ่งที่ใช้กันอยู่เพื่อทราบผลของการให้บริการที่ดีที่สุด ทำให้ผู้รับบริการเกิดความความพึงพอใจและเชื่อว่ามีคุณค่าควรให้ความเข้าใจในความต้องการ

คอตเลอร์ (Kotler, 2000, p.36 อ้างถึงใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. 2561 : 13) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวัง ของบุคคลจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (Perceived) กับความคาดหวัง (Expectations) ของเขาถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือต่ำกว่าความคาดหวังผู้รับบริการก็ไม่พอใจ (Dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังผู้รับบริการก็เกิดความพึงพอใจ (Satisfied)

การวัดความพึงพอใจ

Shelly (2553 : 29 อ้างถึงใน สุพัฒน์ดา ภาราม. 2557 : 22) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ดังนั้น ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2553 : 125 อ้างถึงใน เสกสิทธิ์ ทองมาก. 2560 : 13) กล่าวว่า ค่าของความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้น สามารถวัดได้เป็นหน่วย “ยูทิล” โดยแนวทางในการวัดความพึงพอใจออกมาเป็นหน่วยยูทิล มีดังนี้ 1. ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการประเมินไปเพื่อประโยชน์อะไร เช่น หากต้องการเพียงเพื่อทราบความพึงพอใจในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการ

ตัดสินใจในประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยเฉพาะ ในการวัดความพึงพอใจนั้นก็ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงการวางกรอบการวัดอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถทำเป็นวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลได้เลย 2. ทำการกำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจ โดยผู้วัดจะต้องทำการกำหนดว่าจะใช้ปัจจัยใดบ้างมาเป็นตัวชี้วัดคะแนนความพึงพอใจโดยรวม และควรให้น้ำหนักในแต่ละปัจจัยเท่าใด การได้มาซึ่งปัจจัยที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดเป็นขั้นตอนที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย และควรทำการทดสอบปัจจัยเหล่านี้ก่อนที่จะนำมาใช้ในการประเมินจริงเพื่อให้แน่ใจว่า ปัจจัยที่กำหนดนั้นไม่ซ้ำซ้อนกันเกินไปหรือยังขาดปัจจัยสำคัญตัวใดตัวหนึ่งไป เป็นต้น 3. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด ซึ่งโดยปกติแล้วในการวัดจะใช้ Likert scale ด้วยการให้คะแนนความพึงพอใจแต่ละปัจจัยจาก 1 ถึง 5 โดย 5 คือพอใจมากที่สุด 4 คือพอใจมาก 3 คือพอใจปานกลาง 2 คือพอใจน้อย และ 1 คือพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากช่วงห่างของคะแนน 5 ระดับก็เพียงพอที่จะแสดงค่าความพึงพอใจที่แตกต่างกันของลูกค้าได้ แต่ก็ไม่กว้างมากจนความเห็นที่ผิดแปลกในลักษณะที่ให้คะแนนสูงหรือต่ำเกินไป 4. กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจในขั้นนี้คือ ขั้นตอนของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงสถิติ เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจ รวมถึงการกำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวัดว่าควรมีจำนวนเท่าไร โดยอาศัยเทคนิคการวิจัย

กล่าวโดยสรุป วิธีการวัดความพึงพอใจนั้นจะสามารถวัดออกมาได้ในหน่วยของ “ยูนิต” โดยจะมีหลักในการวัด 4 ขั้นตอน คือ ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ที่ต้องการวัด จากนั้นทำการกำหนดว่าจะวัดความพึงพอใจในปัจจัยใดบ้าง เช่น กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ผู้ให้บริการ คุณภาพการให้บริการ เป็นต้น เมื่อได้วัตถุประสงค์และปัจจัยแล้ว ทำการกำหนดเกณฑ์เพื่อแปลผลความพึงพอใจ โดยส่วนใหญ่จะใช้เกณฑ์การแปลผลของ Likert scale จากนั้นทำการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ หรือขั้นตอนของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงสถิติเพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กาพกนก ช่วยชู (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4) ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ และศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วยประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง จำนวน 5 แห่ง ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลละหาร องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไร่ องค์การบริหารส่วน

ตำบลตาสีห์ องค์การบริหารส่วนตำบลมายางพร และเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็น แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS หาค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจในการใช้บริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.28 (ร้อยละ 85.60) โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ด้านบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนใหญ่ปัญหาที่พบ คือ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก อย่างไรก็ตามการบริการบางอย่างที่มีค่าเฉลี่ยน้อย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ มีการนำแผนงานไปสู่การปฏิบัติจริง และต้องจัดทำแผนสื่อสารประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย ชัดเจนเข้าใจง่าย พัฒนาการใช้สื่อประชาสัมพันธ์ทุกชนิด และต้องประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง การให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้ จะต้องมีการประเมินผลงานบริการอย่างสม่ำเสมอจนกว่าประชาชนจะพึงพอใจ

สุธรรม ขนาศักดิ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาคใต้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 โดยศึกษาข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่อยู่ในรูปแบบองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 139 องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตพื้นที่ 10 จังหวัด ประกอบด้วย จังหวัดนครศรีธรรมราช จังหวัดสงขลา จังหวัดยะลา จังหวัดสตูล จังหวัดกระบี่ จังหวัดพังงา จังหวัดนราธิวาส จังหวัดภูเก็ต จังหวัดพัทลุง และจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งสำรวจข้อมูลจากประชาชนที่มาใช้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 35,680 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเป็นระบบ (Systematic Random Sampling) โดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) คะแนนเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในจังหวัดต่างกัน โดยมีความพึงพอใจที่แตกต่างกันในด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน สำหรับรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่แตกต่างกัน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องพัฒนา ด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง คือ 1) พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้และจิตบริการเพิ่มขึ้น 2) ลดขั้นตอนการ ให้บริการหลากหลายช่องทาง พัฒนาความพร้อมของสถานที่และวัสดุอุปกรณ์ 3) ติดตามและประเมิน งาน/โครงการต่าง ๆ เพื่อนำข้อมูล/ปัญหาไปปรับปรุงพัฒนางาน/โครงการต่างๆ และ 4) ให้ประชาชนได้ มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการโครงการพัฒนาต่าง ๆ และควรจัดทำโครงการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ให้มากขึ้น

อาจารย์ ประจวบเหมาะ และคณะ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และ ชัยนาท มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างจังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท ซึ่งได้ ทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 31 แห่ง ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท การวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงสำรวจ โดยเก็บข้อมูลด้วยการศึกษาเชิงปริมาณ จากแบบสอบถามโดยสำรวจด้านคุณภาพการให้บริการใน 4 ประเด็นหลัก คือ งานบริการด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถาม การวิเคราะห์ ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่างนำเสนอโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และสถิติอนุมาน (Inference Statistics) ได้แก่ การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ค่าความ แปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมความพึงพอใจของ ผู้รับบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.62$) หรือร้อยละ 95.69 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.63$) หรือ ร้อยละ 95.85 รองลงมา ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$, $SD = 0.63$) หรือ ร้อยละ 95.70 ด้านการบริการจากเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.63$) หรือ ร้อยละ 95.68 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$, $SD = 0.59$) หรือร้อยละ 95.53 ผลการ เปรียบเทียบความพึงพอใจพบว่า ผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดสมุทรปราการและ ระยองมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินแตกต่างกัน ส่วนในจังหวัดชัยนาท ผู้รับบริการมีความพึง พพอใจในด้านต่าง ๆ ที่ประเมินไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีรยุทธ ชะนิล และคณะ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาล ตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจ

ของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ ตลอดจนศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน เพื่อเป็นแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ ดำเนินการสำรวจข้อมูลโดยศูนย์วิจัยเฉพาะทางด้านการปกครองท้องถิ่นและการพัฒนาชุมชน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช เก็บตัวอย่างจากประชากรที่มาใช้บริการในช่วงระยะเวลาตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2559 - 30 กันยายน 2560 โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างประชากรตามสูตรของยามานะ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 376 คน จากนั้นใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เครื่องมือที่ใช้สำรวจครั้งนี้ คือแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน (ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ, ด้านช่องทางการให้บริการ, ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ, ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก) และประเภทของการให้บริการ ตอนที่ 3 ปัญหา ข้อเสนอแนะ จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ในภาพรวมของความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) โดยแยกเป็นรายด้าน คือ มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.38 (ร้อยละ 87.60) รองลงมา คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 (ร้อยละ 85.80) ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 (ร้อยละ 82.80) และเมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อการได้รับบริการประเภทของงานบริการ ของเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่า ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (ร้อยละ 85.40) โดยงานด้านการศึกษา, งานด้านป้องกันสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 (ร้อยละ 86.40) รองลงมาคืองานด้านโยธา (การขออนุญาตสร้างสิ่งก่อสร้าง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 (ร้อยละ 85.00) งานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 (ร้อยละ 84.80) และงานด้านการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 (ร้อยละ 84.20) ด้านปัญหาและข้อเสนอแนะ พบว่า ประชาชนไม่มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการชำระภาษีเท่าที่ควร ไม่สะดวกและไม่มีเวลามาชำระภาษี ซึ่งควรทำป้ายประชาสัมพันธ์แสดงรายละเอียดขั้นตอนการชำระภาษี แต่ละประเภทอย่างละเอียดและชัดเจน รวมถึงควรมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำขั้นตอนการให้บริการในเบื้องต้น และควรทำเอกสาร คู่มือ วิธีการเกี่ยวกับการชำระภาษีต่าง ๆ แจกจ่ายให้ประชาชนทราบทุกครัวเรือน และนำนวัตกรรมใหม่ ๆ มาปรับใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานสนองต่อความต้องการของประชาชน

บุษบา บุษบงก์ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอรามัญ จังหวัดศรีสะเกษ มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้ให้บริการในด้านการขออนุญาตก่อสร้าง การจัดเก็บภาษีงานทะเบียนราษฎร และการลดขั้นตอนงานเอกสาร 2) พัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพการ

ให้บริการของผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคู่ และ 3) ผลการนำแผนยุทธศาสตร์มาทดลองใช้ และเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ประชากร คือ 1) ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 390 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ โควตา และ 2) พนักงานเทศบาลผู้ให้บริการ จำนวน 14 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ และแบบสัมภาษณ์ผู้ให้บริการ สถิติที่นำมาใช้ในการ วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ประเมินผลโดยการเปรียบเทียบ ความพึงพอใจก่อนและหลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ ผลการวิจัย พบว่า 1) สภาพปัญหาที่เกี่ยวกับการ ให้บริการพัฒนายุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการอยู่ระดับ ปานกลาง โดยค่าเฉลี่ยของปัญหาความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ประการ เป็นปัญหาเรื่องความรวดเร็วใน การให้บริการ ขั้นตอนในการให้บริการ และการต้อนรับทักทายของเจ้าหน้าที่ 2) การนำแผนยุทธศาสตร์ มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น เห็นได้จากระดับความพึง พพอใจของผู้รับบริการสูงขึ้น 3) ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของผู้รับบริการ อยู่ในระดับปานกลาง สภาพปัญหาที่พบ เป็นเรื่องความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการและการต้อนรับทักทาย แผนยุทธศาสตร์ที่ได้พัฒนาขึ้น มีโครงการฝึกอบรม การให้คำปรึกษา การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การมีจุดต้อนรับ ประชาสัมพันธ์และการแจกคู่มือ กฎหมายเกี่ยวกับชีวิตประจำวันของประชาชน โดย หลังการใช้แผนยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ที่นำมาใช้มีผลทำให้คุณภาพการให้บริการดีขึ้น ซึ่งรับรู้ได้ จากความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม สูงขึ้นจาก 3.03 เป็น 3.80 หลังจากใช้แผนยุทธศาสตร์

รักษศรี เกียรติบุตร (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA มีวัตถุประสงค์ เพื่อ 1) ศึกษาการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 และ 2) ศึกษาข้อดีและข้อด้อยของการ ใช้เกณฑ์คุณภาพ PMQA หมวดที่ 3 ในการประเมินความต้องการของผู้รับบริการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ทำการเก็บข้อมูล 2 ครั้งจากประชากรตำบลทุกถ้ำ อำเภอกู่ช้าง จังหวัด พะเยา ที่มาใช้บริการ จำนวน 8,012 คน รวมทั้งคัดเลือกผู้ให้บริการจำนวน 10 คน คิดเป็นกลุ่มตัวอย่าง 390 คน เครื่องมือที่ใช้ประกอบด้วย แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาเกี่ยวกับข้อคิดเห็นของ ผู้รับบริการ ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจการบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยในปี ที่ 1 ระดับมากที่สุด และระดับมากในปีที่ 2 เมื่อวิเคราะห์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ PMQA หมวดที่ 3 พบว่า ผลลัพธ์ด้านการให้ความสำคัญแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านเกณฑ์ คุณภาพระดับพื้นฐาน เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ผลการประเมินปีที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุดในทุก ประเด็น ยกเว้นประเด็นการสร้าง ความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ในระดับมาก และปีที่ 2 ระดับมากในทุก ประเด็น โดยประเด็นการสร้าง ความผูกพันกับผู้รับบริการอยู่ระดับต่ำสุด การประเมินกระบวนการและ

ผลสำเร็จตามตัวชี้วัดเพื่อยกระดับมาตรฐานและคุณภาพการบริการตามเกณฑ์ PMQA หมวดที่ 3 มีข้อดีในการส่งเสริมให้หน่วยงานทราบจุดบกพร่อง และสามารถกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานปรับปรุงองค์การให้สมบูรณ์มากขึ้นอย่างเป็นระบบได้มาตรฐาน สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและเทคโนโลยีที่เปลี่ยนไปสำหรับข้อด้อย คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานยังมียังมีองค์ความรู้เรื่องการประเมินไม่เพียงพอ จึงควรกำหนดแนวทางการให้ความรู้ให้มากขึ้น เพิ่มบทบาทการเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงและมีส่วนร่วมในการขับเคลื่อนภารกิจการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐสู่เป้าหมายเพื่อความสำเร็จขององค์การโดยรวม

รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด และมุ่งหวังที่จะปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด และลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของผู้มารับการบริการ มีความพึงพอใจอย่างไร เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการขอรับการประเมินผลปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง และก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด โดยกลุ่มตัวอย่างคือผู้ที่รับบริการจากองค์การบริหาร ส่วนตำบลเกาะกูด ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561 ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามานะ วิธีการสุ่มตัวอย่าง คำนึงถึงความน่าจะเป็น โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จากนั้นลงพื้นที่สำรวจเพื่อเก็บข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.15 และประเด็นที่น่าสนใจของการให้บริการ คือ เป็นการบริการสาธารณะในเชิงรุกที่เข้าถึงผู้รับบริการทุกหลังคาเรือน ด้วยสภาพของพื้นที่เป็นเกาะ มีสภาพพื้นที่สูง ๆ ต่ำ ๆ บางส่วนของพื้นที่ต้องสัญจรทางเรือในการเข้าถึงพื้นที่ ดังนั้น การให้การบริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดจะรอคอยให้ประชาชนเข้าหาเพื่อรับบริการที่สำนักงานคงเป็นการไม่สะดวกแก่ประชาชนในท้องถิ่น การบริการเชิงรุกจึงเป็นอีกหนึ่งช่องทาง ในการให้บริการของประชาชนในท้องถิ่น จึงทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดอยู่ในระดับมากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดย

จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบล ยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องจากผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้ค่าดัชนีสอดคล้องทั้งฉบับคือ 0.89 และค่าความเชื่อมั่นคือ 0.87 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าที่ การทดสอบความแปรปรวนทางเดียว ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วย วิธีของเซฟเฟ และวิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างแบบพหุคูณของฟิชเชอร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับ ความพึงพอใจมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ ตามลำดับ และ 2) ผู้มารับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรุณ ไชยนิทย์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการ ให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องที่ใช้ คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสัมภาษณ์เชิงลึก ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและ หัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ รวมจำนวน 21 คน และการวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม กลุ่มประชาชน จำนวน 400 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างในการแบ่งชั้นภูมิตามหมู่บ้าน ที่อยู่ของผู้รับบริการ เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ใช้ค่าสถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean: $\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) ผลการวิจัยพบว่า 1) ความ พึงพอใจการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด 2) ระดับ ความพึงพอใจผู้รับบริการที่มีให้เทศบาลเมืองบางคูรัด จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึง พึงพอใจมากที่สุด จำแนกตามงานดังนี้ 2.1) งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน ($\bar{X}=4.79$) 2.2) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ($\bar{X}=4.84$) 2.3) งานด้านการศึกษา ($\bar{X}=4.85$), 2.4) งานด้านสาธารณสุข ($\bar{X}=4.78$) 2.5) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}=4.82$) และ 2.6) งานกู้ชีพฉุกเฉิน ($\bar{X}=4.80$) และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามงานที่ผู้รับบริการ ติดต่อบริการจากผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$)

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้ดำเนินการประเมินตามรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการประเมิน นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

- 1.1 งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)
- 1.2 งานด้านทะเบียน
- 1.3 งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)
- 1.4 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

2. ประเด็นการประเมินในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งที่มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และที่เจ้าหน้าที่/บุคลากรของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ไปให้บริการใน 4 งานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 34,108 คน กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 1,306 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก กลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ

ลำดับที่	งานบริการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)	2,485	345
2.	งานด้านทะเบียน	24,000	393
3.	งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)	7,263	379
4.	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)	360	189
รวม		34,108	1,306

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า โดยออกแบบให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการประเมินและขอบเขตเนื้อหาของการประเมิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ชุด ตามงานบริการ ดังนี้

- ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)
- ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน
- ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)
- ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

โดยแบบสอบถามแต่ละชุดแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป สอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ความถี่ในการใช้บริการ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ส่วนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด (5), มาก (4), ปานกลาง (3), น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดำเนินการดังนี้

1. จัดประชุมผู้ประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยให้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลมีความครอบคลุมทั้ง 4 กระบวนงานบริการ

2. เก็บข้อมูลโดยผู้ช่วยนักวิจัย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 4 ชุด สอบถามผู้รับบริการใน 4 งานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาลงรหัสและทำการวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังนี้

1.1) สูตรหาค่าความถี่ =COUNTIF(ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย,เงื่อนไข)

1.2) สูตรหาค่าร้อยละ =COUNTIF(ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย,เงื่อนไข)*100/
จำนวนชุดข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในการคิดค่าร้อยละ (Percentage) ผู้ประเมินได้นำคะแนนความพึงพอใจจากผลการประเมินแต่ละประเด็นไปหาค่าร้อยละ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

สูตรในการหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าร้อยละ (Percentage) มีดังนี้

2.1) สูตรหาค่าเฉลี่ย =AVERAGE(ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย)

2.2) สูตรหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =STDEV(ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย)

2.3) สูตรหาค่าร้อยละ

2.3.1 สูตรหาค่าร้อยละ (รายข้อ) =(ผลรวมในข้อนั้นๆ*100)/(5*1*จำนวนชุดข้อมูล)

2.3.2 สูตรหาค่าร้อยละ (รายด้าน) =(ผลรวมในด้านนั้นๆ*100)/(5*จำนวนข้อคำถามในด้านนั้นๆ*จำนวนชุดข้อมูล)

2.3.3 สูตรหาค่าร้อยละ (แต่ละงานบริการ) =(ผลรวมในงานบริการนั้นๆ*100)/(5*จำนวนข้อคำถามในงานนั้นๆ*จำนวนชุดข้อมูล)

เกณฑ์ในการประเมินค่าจัดระดับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยนำคะแนนค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นแต่ละด้านมาถ่วงน้ำหนักและกำหนดเป็นเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 5 ระดับ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 100) ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย

4.21 – 5.00	หมายถึง	มากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง	มาก
2.61 – 3.40	หมายถึง	ปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง	น้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง	น้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 รวบรวมความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการแต่ละงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอในลักษณะการเขียนรายงานเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำเสนอผลการประเมินแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)
2. งานด้านทะเบียน
3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=345)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	146	42.32
หญิง	199	57.68
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	13	3.77
21-30 ปี	100	28.99
31-40 ปี	47	13.62
41-50 ปี	74	21.45
51-60 ปี	99	28.70
มากกว่า 60 ปี	12	3.48

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=345)	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	18	5.22
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	62	17.97
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	48	13.91
ปริญญาตรี	171	49.57
สูงกว่าปริญญาตรี	43	12.46
อื่น ๆ	3	0.87
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	33	9.57
เกษตรกร	65	18.84
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	79	22.90
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	120	34.78
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	44	12.75
อื่นๆ (ว่างงาน)	4	1.16
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	49	14.20
5 - 10 ปี	79	22.90
11 - 15 ปี	49	14.20
16 - 20 ปี	62	17.97
21 - 25 ปี	71	20.58
มากกว่า 25 ปี	35	10.14
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2564-กันยายน 2565		
1-3 ครั้ง	237	68.70
4-6 ครั้ง	65	18.84
7-9 ครั้ง	17	4.93
10-12 ครั้ง	12	3.48
มากกว่า 12 ครั้ง	14	4.06

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=345)	ร้อยละ
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	15	4.35
ไม่เกิน 5,000 บาท	12	3.48
5,001-10,000 บาท	22	6.38
10,001-20,000 บาท	129	37.39
มากกว่า 20,000 บาท	167	48.41

จากตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.68 เป็นเพศชาย ร้อยละ 42.32 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 28.99 รองลงมาคืออายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 28.70 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.57 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 17.97 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 34.78 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ ร้อยละ 22.90 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 5-10 ปี ร้อยละ 22.90 รองลงมาอาศัยอยู่ระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 20.58 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2564–กันยายน 2565 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 68.70 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 18.84 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 48.41 รองลงมาอยู่ระหว่าง 10,001–20,000 บาท ร้อยละ 37.39

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2-4.6

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.74	0.55	94.84	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.75	0.52	95.07	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.72	0.56	94.03	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.52	95.30	มากที่สุด
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง	4.70	0.54	94.67	มากที่สุด
รวม	4.74	0.54	94.67	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) ต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.67 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.30 รองลงมาคือประเด็นมีขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.07 ส่วนประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.67

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.68	0.55	93.57	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.67	0.56	93.45	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.67	0.55	93.33	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.71	0.55	94.20	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.68	0.55	93.57	มากที่สุด
รวม	4.68	0.55	93.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.62 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น ($\bar{X} = 4.68$) คือประเด็นสื่อบุคคล และประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว คิดเป็นร้อยละ 93.57 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) เท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 93.45 และประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 93.33

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	4.76	0.47	95.19	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและความพร้อมในการให้บริการ	4.77	0.49	95.42	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.77	0.49	95.30	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	4.76	0.51	95.25	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.75	0.51	95.23	มากที่สุด
รวม	4.76	0.50	95.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวม
อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.23 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ใน
ระดับมากที่สุดทุกประเด็น และมีคะแนนใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) เท่ากันสอง
ประเด็น คือประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและความพร้อม
ในการให้บริการ หรือคิดเป็นร้อยละ 95.42 และประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่าง
ชัดเจน และให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง หรือคิดเป็นร้อยละ 96.30 รองลงมามีค่าเฉลี่ย
เท่ากันสองประเด็น ($\bar{X} = 4.76$) คือประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง
เหมาะสม หรือคิดเป็นร้อยละ 95.25 และประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ
วางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 95.19 ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-
หลัง อย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.01

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.70	0.56	93.97	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.69	0.66	93.74	มากที่สุด
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอ	4.72	0.55	94.74	มากที่สุด
4. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการ ชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ	4.72	0.56	94.32	มากที่สุด
รวม	4.71	0.58	94.13	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.13 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น และมีคะแนนใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เท่ากันสองประเด็นคือ ประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอ หรือคิดเป็นร้อยละ 94.74 และประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.32 รองลงมาคือประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.70$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.79 ส่วนประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) คิดเป็นร้อยละ 93.74

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ	4.75	0.50	95.07	มากที่สุด
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการ	4.72	0.53	94.49	มากที่สุด
3. ได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน	4.76	0.51	95.19	มากที่สุด
4. ความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก	4.77	0.53	95.36	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	4.76	0.53	95.19	มากที่สุด
รวม	4.75	0.52	95.06	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.06 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.36 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.76$) สองประเด็น คือประเด็นได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน และประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี หรือคิดเป็นร้อยละ 95.19 ส่วนประเด็นได้รับบริการทันต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.49

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

งานด้านทะเบียน

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=393)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	189	48.09
หญิง	204	51.91
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	18	4.58
21-30 ปี	118	29.77
31-40 ปี	99	25.19
41-50 ปี	83	21.12
51-60 ปี	57	14.50
มากกว่า 60 ปี	19	4.83
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	28	7.12
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	83	21.12
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	50	12.72
ปริญญาตรี	205	52.16
สูงกว่าปริญญาตรี	23	5.85
อื่น ๆ	4	1.02
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	25	6.36
เกษตรกร	66	16.79
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	69	17.56
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	144	36.64
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	76	19.34
อื่น ๆ	13	3.31

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=393)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	76	19.34
5-10 ปี	151	38.42
11-15 ปี	51	12.98
16-20 ปี	23	5.85
21-25 ปี	55	13.99
มากกว่า 25 ปี	37	9.41
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2564-กันยายน 2565		
1-3 ครั้ง	189	48.09
4-6 ครั้ง	108	27.48
7-9 ครั้ง	36	9.16
10-12 ครั้ง	28	7.12
มากกว่า 12 ครั้ง	32	8.14
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	8	2.04
ไม่เกิน 5,000 บาท	15	3.82
5,001-10,000 บาท	62	15.72
10,001-20,000 บาท	167	43.00
มากกว่า 20,000 บาท	139	35.37

จากตารางที่ 4.7 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านทะเบียน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.91 เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.09 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 29.77 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 25.19 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.16 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 21.12 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 36.64 รองลงมามีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 19.34 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ระหว่าง 5-10 ปี ร้อยละ 38.42 รองลงมาต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 19.34 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2564-กันยายน 2565 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 48.09 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 27.48 รายได้

ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001–20,000 บาท ร้อยละ 43.00 รองลงมามากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 35.37

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.8 - 4.12

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.77	0.47	95.47	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.76	0.46	95.11	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.48	95.17	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.76	0.47	95.17	มากที่สุด
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง	4.74	0.47	94.76	มากที่สุด
รวม	4.76	0.47	95.13	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.13 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.47 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.76$) สามประเด็นคือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วมี หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ หรือคิดเป็นร้อยละ 95.17 และประเด็นมีผังลำดับ

ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน หรือคิดเป็นร้อยละ 95.17 ส่วนประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.76

**ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านทะเบียน**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.74	0.52	94.86	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.72	0.54	94.45	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.70	0.57	94.05	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.71	0.55	94.15	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.69	0.59	93.79	มากที่สุด
รวม	4.71	0.55	94.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.26 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.86 รองลงมาประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.45 ส่วนประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.79

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านทะเบียน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	4.82	0.40	96.44	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.79	0.43	95.73	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และ ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.77	0.45	95.37	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	4.74	0.48	94.76	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.77	0.44	95.37	มากที่สุด
รวม	4.78	0.44	95.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด
($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.53 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ
อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.44
รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อม
ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.73 ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา
อุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.76

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.76	0.46	95.22	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.74	0.47	94.81	มากที่สุด
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอ	4.72	0.49	94.45	มากที่สุด
4. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการ ชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ	4.72	0.51	94.40	มากที่สุด
รวม	4.74	0.48	94.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.72 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.22 รองลงมาคือประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.81 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) เท่ากันสองประเด็น คือประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอ หรือคิดเป็นร้อยละ 94.45 และประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการหรือคิดเป็นร้อยละ 94.40

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ	4.79	0.46	95.88	มากที่สุด
2. ได้รับการทันต่อความต้องการ	4.74	0.48	94.76	มากที่สุด
3. ได้รับการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน	4.78	0.47	95.57	มากที่สุด
4. ความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก	4.74	0.50	94.81	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	4.76	0.48	95.11	มากที่สุด
รวม	4.76	0.48	95.23	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.23 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.88 รองลงมาคือประเด็นได้รับการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.57 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) เท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก หรือคิดเป็นร้อยละ 95.81 และประเด็นได้รับการทันต่อความต้องการ คิดเป็นร้อยละ 94.76

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในงานด้านทะเบียน คือ

1. ให้เจ้าหน้าที่ของสำนักงานเทศบาลช่วยแนะนำให้บริการให้มากกว่านี้สักนิดจะดีมาก
2. ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่ เนื่องจากสถานที่ไม่ค่อยอำนวยหรือสะดวกสบายในการมาใช้บริการ โดยเฉพาะที่นั่งรอเรียกคิวร้อนมากอากาศไม่ถ่ายเท
3. เพิ่มจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสาร

งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=379)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	209	55.15
หญิง	170	44.85
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	48	12.66
21-30 ปี	99	26.12
31-40 ปี	48	12.66
41-50 ปี	67	17.68
51-60 ปี	71	18.73
มากกว่า 60 ปี	46	12.14
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	26	6.86
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	91	24.01
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	45	11.87
ปริญญาตรี	189	49.87
สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.75
อื่น ๆ	10	2.64
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	22	5.80
เกษตรกร	35	9.23
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	86	22.69
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	82	21.67
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	55	14.51
อื่นๆ	99	26.12

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=379)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	103	27.18
5-10 ปี	71	18.73
11-15 ปี	22	8.44
16-20 ปี	37	9.76
21-25 ปี	58	15.30
มากกว่า 25 ปี	78	20.58
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2564 – กันยายน 2565		
1-3 ครั้ง	148	39.05
4-6 ครั้ง	79	20.84
7-9 ครั้ง	29	7.65
10-12 ครั้ง	40	10.55
มากกว่า 12 ครั้ง	83	21.90
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	17	4.49
ไม่เกิน 5,000 บาท	83	21.90
5,001-10,000 บาท	38	10.03
10,001-20,000 บาท	118	31.13
มากกว่า 20,000 บาท	127	32.75

จากตารางที่ 4.13 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านสาธารณสุขพบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.15 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.85 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 26.12 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 18.73 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 49.87 รองลงมามีมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 24.01 มีอาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 26.12 รองลงมามีอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ ร้อยละ 22.69 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 27.18 รองลงมา มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 20.58 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2564-กันยายน 2565 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 39.05 รองลงมาใช้บริการมากกว่า 12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.90 รายได้

ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 32.75 รองลงมาอยู่ระหว่าง 10,001–20,000 บาท ร้อยละ 31.13

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบผลการประเมิน ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.14 - 4.18

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.79	0.44	95.83	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.80	0.43	95.99	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.79	0.43	95.83	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	0.44	95.57	มากที่สุด
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง	4.73	0.53	94.62	มากที่สุด
รวม	4.78	0.46	95.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.57 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.99 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.79$) สองประเด็น คือ ประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน และประเด็นระยะเวลาการ

ให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.83 ส่วนประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.62

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.69	0.61	93.72	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.70	0.60	93.93	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.65	0.63	93.40	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.74	0.57	94.72	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.75	0.53	95.09	มากที่สุด
รวม	4.71	0.59	94.17	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.017 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.09 รองลงมา ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.74$) คิดเป็นร้อยละ 94.72 ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการ
สาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	4.87	0.34	97.84	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.87	0.35	97.31	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และ ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.82	0.42	96.41	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	4.79	0.43	95.78	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.84	0.39	96.83	มากที่สุด
รวม	4.84	0.39	96.83	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) พบว่า ผู้ตอบแบบ
ประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.83 เมื่อ
พิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) เท่ากันสองประเด็น คือประเด็นเจ้าหน้าที่
พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย หรือคิดเป็นร้อยละ 97.84 และประเด็น
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการหรือ
คิดเป็นร้อยละ 97.31 รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง
ยุติธรรม ($\bar{X} = 4.84$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.83 ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่
เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.78

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข
ที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.83	0.40	96.62	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.72	0.60	94.30	มากที่สุด
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอ	4.75	0.50	95.09	มากที่สุด
4. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการ ชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ	4.73	0.47	95.46	มากที่สุด
รวม	4.77	0.50	95.37	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.37 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.62 รองลงมาคือประเด็น อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอ ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.09 ส่วนประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.30

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข
ที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ	4.78	0.44	95.62	มากที่สุด
2. ได้รับการทันต่อความต้องการ	4.76	0.47	95.20	มากที่สุด
3. ได้รับการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน	4.79	0.42	95.73	มากที่สุด
4. ความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก	4.79	0.43	95.73	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	4.80	0.41	95.99	มากที่สุด
รวม	4.78	0.44	95.65	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.65 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.99 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X} = 4.79$) สองประเด็น คือ ประเด็นได้รับการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน และประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก หรือคิดเป็นร้อยละ 95.73 ส่วนประเด็นได้รับการทันต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.20

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) คือ

1. อยากให้เพิ่มบุคลากรเพื่อสนับสนุนการให้บริการที่มีผู้สนใจมาใช้บริการมากขึ้น
2. ถ้าเป็นไปได้ควรเพิ่มที่จอดรถ
3. ควรขยายหน่วยงานกายภาพบำบัดและแพทย์แผนไทย เพิ่มวันนัด ปรับปรุง

เครื่องปรับอากาศ

4. ควรพัฒนาระบบเทคโนโลยีให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับการให้บริการ
5. น่าจะมีบริการด้านพัฒนาระบบวงจร และให้มีจอควม้นดเวลาว่างหน้าได้
6. ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร และเน้นการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

มากขึ้น

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=189)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	105	55.56
หญิง	83	44.44
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	4	2.12
21-30 ปี	30	15.87
31-40 ปี	36	19.05
41-50 ปี	86	45.50
51-60 ปี	29	15.34
มากกว่า 60 ปี	4	2.12
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	10	5.29
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	30	15.83
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	47	24.87
ปริญญาตรี	84	44.44
สูงกว่าปริญญาตรี	18	9.52

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=189)	ร้อยละ
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	6	3.17
เกษตรกร	45	24.83
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	37	19.58
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	65	34.39
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	30	15.87
อื่นๆ (ว่างงาน)	4	2.12
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	19	10.08
5-10 ปี	30	15.83
11-15 ปี	13	6.88
16-20 ปี	62	32.80
21-25 ปี	29	15.34
มากกว่า 25 ปี	36	19.05
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2564-กันยายน 2565		
1-3 ครั้ง	34	17.99
4-6 ครั้ง	56	29.63
7-9 ครั้ง	17	8.99
10-12 ครั้ง	45	23.81
มากกว่า 12 ครั้ง	37	19.58
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	0	0.00
ไม่เกิน 5,000 บาท	7	2.12
5,001-10,000 บาท	47	24.87
10,001-20,000 บาท	111	58.73
มากกว่า 20,000 บาท	27	14.29

จากตารางที่ 4.19 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 55.56 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 44.44 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 45.50 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 18.05 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.44 รองลงมา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 24.87 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 34.39 รองลงมา มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 24.83 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ระหว่าง 16 - 20 ปี ร้อยละ 32.80 รองลงมา มากกว่า 25 ร้อยละ 19.05 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2564-กันยายน 2565 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง ร้อยละ 29.63 รองลงมา ใช้บริการ 10-12 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 23.81 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 58.73 รองลงมา มีรายได้ระหว่าง 5,001 - 10,000 บาท ร้อยละ 24.87

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ พบผลการประเมินดังรายละเอียดในตารางที่ 4.20 - 4.24

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.83	0.45	96.51	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.82	0.47	96.40	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.75	0.53	95.03	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.75	0.53	94.92	มากที่สุด
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง	4.75	0.54	94.92	มากที่สุด
รวม	4.78	0.51	95.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.56 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.51 รองลงมาคือประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) เท่ากันสามประเด็น คือ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ หรือคิดเป็นร้อยละ 95.03 ประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน หรือคิดเป็นร้อยละ 94.92 และประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 94.92

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.73	0.62	94.60	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.76	0.65	95.15	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.75	0.65	94.92	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.78	0.57	95.56	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.77	0.62	95.34	มากที่สุด
รวม	4.76	0.62	95.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.56 รองลงมาประเด็นสื่อบุคคล ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.34 ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.60

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ
สุขภาพ (สำนักช่าง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	4.81	0.48	96.30	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.81	0.46	96.30	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และ ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.78	0.48	95.66	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	4.70	0.58	94.07	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่าง ยุติธรรม	4.70	0.53	94.07	มากที่สุด
รวม	4.76	0.51	95.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึง
พอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.28 เมื่อพิจารณารายประเด็น
พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) เท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี
แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย และประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น
รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.30 รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่ให้
คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ($\bar{X} = 4.78$)
หรือคิดเป็นร้อยละ 95.66 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) เท่ากันสองประเด็นคือ ประเด็น
เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และประเด็นเจ้าหน้าที่มีการให้บริการ
เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม หรือคิดเป็นร้อยละ 94.07

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.82	0.50	96.40	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.75	0.61	95.03	มากที่สุด
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัย และเพียงพอ	4.72	0.59	94.39	มากที่สุด
4. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการ ชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ	4.76	0.55	95.24	มากที่สุด
รวม	4.76	0.56	95.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.26 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจนและมีคู่มือสำหรับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.24 ส่วนประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.39

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ	4.79	0.50	95.87	มากที่สุด
2. ได้รับการทันต่อความต้องการ	4.79	0.53	95.87	มากที่สุด
3. ได้รับการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน	4.77	0.50	95.45	มากที่สุด
4. ความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก	4.78	0.53	95.56	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	4.79	0.51	95.87	มากที่สุด
รวม	4.79	0.51	95.72	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.72 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) เท่ากันสามประเด็น คือ ประเด็นได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ ประเด็นได้รับการทันต่อความต้องการ และประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี หรือคิดเป็นร้อยละ 95.87 รองลงมาคือประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.56 ส่วนประเด็นได้รับการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.45

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

ผลการประเมินภาพรวม

ผลการประเมินภาพรวมทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2565 (เรียงตามผลการประเมิน)

ลำดับ	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
			$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1	ด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการ สาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.46	95.57	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.71	0.59	94.17	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.84	0.39	96.83	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.50	95.37	มากที่สุด
		ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.78	0.44	95.65	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.78	0.48	95.53	มากที่สุด
2	ด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ (สำนักช่าง)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.51	95.56	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.76	0.62	95.11	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.76	0.51	95.28	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.56	95.26	มากที่สุด
		ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.51	95.72	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.77	0.54	95.39	มากที่สุด
3	ด้านทะเบียน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.47	95.13	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.71	0.55	94.29	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.78	0.44	95.53	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.48	94.72	มากที่สุด
		ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.76	0.48	95.23	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.75	0.49	94.99	มากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือ ภาษี (ภาษี ป้าย)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.54	94.67	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.68	0.55	93.62	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.76	0.50	95.23	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.58	94.13	มากที่สุด
		ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.75	0.52	95.06	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.73	0.54	94.56	มากที่สุด
โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ			4.76	0.51	95.12	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.12 โดยงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.53 รองลงมางานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.39 และงานด้านทะเบียน ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.99 ส่วนงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.56 โดยผลการประเมินในแต่ละงานบริการ พบดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.53 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.83 รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.65 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.17

2. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.39 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.72 รองลงมาด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.56 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.11

3. งานด้านทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 94.99 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.53 รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.23 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) คิดเป็นร้อยละ 94.29

4. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) คิดเป็นร้อยละ 94.56 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.23 รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.06 ส่วนด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.62

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาสามารถสรุป และให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยดำเนินการประเมินและสรุปผลการประเมินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำเสนอผลการประเมินแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)
2. งานด้านทะเบียน
3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)
4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 5-10 ปี ความถี่ในการใช้บริการ ต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2564-กันยายน 2565 มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

1.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาประเด็นมีขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว ส่วนประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นสื่อบุคคล และประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ และประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว

1.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น และมีคะแนนใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ และประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น และมีคะแนนใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสองประเด็นคือ ประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอ และประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ รองลงมาคือประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ ส่วนประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดย

ประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน และประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ส่วนประเด็นได้รับบริการทันต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. งานด้านทะเบียน

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ระหว่าง 5-10 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2564-กันยายน 2565 มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน ค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสามประเด็นคือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วมี ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ส่วนประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับจดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ส่วนประเด็นสื่อบุคคลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่/สำนักงานมีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ

เป็นต้น ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอ และประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ

2.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นได้รับการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก และประเด็นได้รับการทันต่อความต้องการ

3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพอื่น ๆ (ยังไม่ประกอบอาชีพ) อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ต่ำกว่า 5 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2564-กันยายน 2565 มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

3.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็นคือ ประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย และประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ

รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอ ส่วนประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน และประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก ส่วนประเด็นได้รับบริการทันต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ระหว่าง 16 - 20 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2564-กันยายน 2565 มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001 - 20,000 บาท

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ผลการประเมิน สรุปได้ดังนี้

4.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสามประเด็น คือ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร เป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง

4.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น

ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาประเด็นสื่อบุคคล ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย และประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองประเด็นคือ ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม และประเด็นเจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม

4.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจนและมีคู่มือสำหรับการให้บริการ ส่วนประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัย และเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสามประเด็น คือ ประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ ประเด็นได้รับบริการทันต่อความต้องการ และประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รองลงมาคือประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก ส่วนประเด็นได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใน 4 งานบริการ คือ

1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) 2. งานด้านทะเบียน 3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) 4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) พบว่าความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.12 จากการประเมิน พบว่าทั้ง 4 งานบริการผลการประเมินมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันโดยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ และทั้ง 5 ด้านของการประเมิน ผู้ประเมินยังมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ควรปรับปรุงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง ในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) งานด้านทะเบียน งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

1.1.2 ควรปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

1.1.3 ควรเพิ่มผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจนในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และงานด้านทะเบียน

1.2.2 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในการประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) และงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหาอุปสรรคที่ขึ้นในขณะให้บริการในงานด้านทะเบียน งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

1.3.2 ควรให้เจ้าหน้าที่เพิ่มทักษะเพื่อให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ผู้มารับบริการได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้เพิ่มเติมแก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องในงานด้านทะเบียน

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการให้มีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

1.4.2 ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการให้ชัดเจน และจัดให้มีคู่มือสำหรับการให้บริการ ในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

1.4.3 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ อย่างเพียงพอในงานบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

1.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

1.5.1 ควรเพิ่มคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการทันต่อความต้องการใน งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) งานด้านทะเบียน และงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

1.5.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการเพื่อให้ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของ ผู้มาใช้บริการในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล) และงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านทั้ง 4 งานบริการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจ แก่บุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. จากการประเมินพบว่า งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งาน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ

3. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจะต้องกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงานของบุคลากรในแต่ละงานบริการ และกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของ

ผู้รับบริการ จะส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็งและประเทศชาติก็จะเจริญก้าวหน้าต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาพกนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์.
- คณะกรรมการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโบสถ์ ตำบลโบสถ์ อำเภอฟินมาย จังหวัดนครราชสีมา. (2561). รายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 การศึกษาค้นคว้าอิสระ สำนักงานปลัด, งานนโยบายและแผน.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.2560. การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธานี ภาคอุทัย. (2562). คู่มือการติดตามและประเมินผลโครงการ. กองส่งเสริมและพัฒนากิจการปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- ธีรยุทธ ชะนิล และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจะ อำเภอชะอวด จังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง [2560, ปีที่ 7 ฉบับที่ 2]
- บุษบา บุษบก. (2562). ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอราชสีห์ จังหวัดศรีสะเกษ. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา [2562, ปีที่ 10 ฉบับที่ 1]
- รักษศรี เกียรติบุตร. (2562). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง [2562, ปีที่ 8 ฉบับที่ 2]
- รัตน เพ็ชรสูงเนิน และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด. สาขาการพัฒนารัฐ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี [2563, ปีที่ 7 ฉบับที่ 2]
- วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. อินทนิลทักษิณสาร [2560, ปีที่ 14 ฉบับที่ 2]

- อรุณ ไชยนิทย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ [2564, ปีที่ 8 ฉบับที่ 6]
- อาจารย์ ประจวบเหมาะ และคณะ. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ.2560 ในเขตพื้นที่จังหวัดสมุทรปราการ ระยอง และชัยนาท. วารสารดุสิตบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ ฉบับพิเศษ. [2561, ตุลาคม]

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ชุดที่..... งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือ ☐ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1.ชาย ☐ 2.หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 2. 21 - 30 ปี ☐ 3. 31 - 40 ปี
☐ 4. 41 - 50 ปี ☐ 5. 51 - 60 ปี ☐ 6. มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา ☐ 1.ประถมศึกษา ☐ 2.มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ 3.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ 4.ปริญญาตรี ☐ 5.สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 6.อื่นๆ
4. อาชีพหลัก ☐ 1.นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2.เกษตรกร ☐ 3.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
☐ 4.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 5.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 6.อื่นๆ (ระบุ).....
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
☐ 1. ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 2. 5 - 10 ปี ☐ 3. 11-15 ปี
☐ 4. 16 - 20 ปี ☐ 5. 20 - 25 ปี ☐ 6. มากกว่า 25 ปี
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในช่วงเดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565
☐ 1. 1 - 3 ครั้ง ☐ 2. 4 - 6 ครั้ง ☐ 3. 7 - 9 ครั้ง
☐ 4. 10 -12 ครั้ง ☐ 5. มากกว่า 12 ครั้ง
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 3. 5,001-10,000 บาท
☐ 4. 10,001-20,000 บาท ☐ 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน					
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไป อย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง					
ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็ว และมีความพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้ แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่พักคอย, ที่จอดรถ, ทางเดินผู้พิการ, ห้องน้ำ เป็นต้น					
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอ					
4. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และมีความรู้สำหรับการให้บริการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ					
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการ					
3. ได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน					
4. ความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก					
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีป้าย)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ข

แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านทะเบียน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านทะเบียน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ชุมชนที่.....
---	---------------

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือ ☐ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1.ชาย ☐ 2.หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 2. 21 - 30 ปี ☐ 3. 31 - 40 ปี
☐ 4. 41 - 50 ปี ☐ 5. 51 - 60 ปี ☐ 6. มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา ☐ 1.ประถมศึกษา ☐ 2.มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ 3.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ 4.ปริญญาตรี ☐ 5.สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 6.อื่นๆ
4. อาชีพหลัก ☐ 1.นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2.เกษตรกร ☐ 3.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
☐ 4.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 5.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 6.อื่นๆ (ระบุ).....
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
☐ 1. ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 2. 5 - 10 ปี ☐ 3. 11-15 ปี
☐ 4. 16 - 20 ปี ☐ 5. 20 - 25 ปี ☐ 6. มากกว่า 25 ปี
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในช่วงเดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565
☐ 1. 1 - 3 ครั้ง ☐ 2. 4 - 6 ครั้ง ☐ 3. 7 - 9 ครั้ง
☐ 4. 10 -12 ครั้ง ☐ 5. มากกว่า 12 ครั้ง
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 3. 5,001-10,000 บาท
☐ 4. 10,001-20,000 บาท ☐ 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน					
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไป อย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง					
ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็วและ มีความพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้แก่ ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่พักคอย, ที่จอดรถ, ทางเดินผู้พิการ, ห้องน้ำ เป็นต้น					
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอ					
4. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และ มีคู่มือสำหรับการให้บริการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ					
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการ					
3. ได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน					
4. ความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก					
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในงานบริการด้านทะเบียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ค

แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข
(ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชุดที่.....
งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)	
เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี	

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือ ☐ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1.ชาย ☐ 2.หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 2. 21 - 30 ปี ☐ 3. 31 - 40 ปี
☐ 4. 41 - 50 ปี ☐ 5. 51 - 60 ปี ☐ 6. มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา ☐ 1.ประถมศึกษา ☐ 2.มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ 3.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ 4.ปริญญาตรี ☐ 5.สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 6.อื่นๆ
4. อาชีพหลัก ☐ 1.นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2.เกษตรกร ☐ 3.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
☐ 4.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 5.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 6.อื่นๆ (ระบุ).....
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
☐ 1. ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 2. 5 - 10 ปี ☐ 3. 11-15 ปี
☐ 4. 16 - 20 ปี ☐ 5. 20 - 25 ปี ☐ 6. มากกว่า 25 ปี
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในช่วงเดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565
☐ 1. 1 - 3 ครั้ง ☐ 2. 4 - 6 ครั้ง ☐ 3. 7 - 9 ครั้ง
☐ 4. 10 -12 ครั้ง ☐ 5. มากกว่า 12 ครั้ง
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 3. 5,001-10,000 บาท
☐ 4. 10,001-20,000 บาท ☐ 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน					
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไป อย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง					
ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ อ่อนโยน แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็วและ มีความพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้ แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่พักคอย, ที่จอดรถ, ทางเดินผู้พิการ, ห้องน้ำ เป็นต้น					
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอ					
4. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และ มีคู่มือสำหรับการให้บริการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ					
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการ					
3. ได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน					
4. ความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก					
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในงานบริการด้านสาธารณสุข
(ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ง

แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
(สำนักช่าง)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี	ชุดที่.....
--	-------------

คำชี้แจง: แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อใช้ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หรือ ☐ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1.ชาย ☐ 2.หญิง
2. อายุ ☐ 1. ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 2. 21 - 30 ปี ☐ 3. 31 - 40 ปี
☐ 4. 41 - 50 ปี ☐ 5. 51 - 60 ปี ☐ 6. มากกว่า 60 ปี
3. การศึกษา ☐ 1.ประถมศึกษา ☐ 2.มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ 3.อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ 4.ปริญญาตรี ☐ 5.สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 6.อื่นๆ
4. อาชีพหลัก ☐ 1.นักเรียน/นักศึกษา ☐ 2.เกษตรกร ☐ 3.ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ
☐ 4.ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 5.ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ 6.อื่นๆ (ระบุ).....
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
☐ 1. ต่ำกว่า 5 ปี ☐ 2. 5 - 10 ปี ☐ 3. 11-15 ปี
☐ 4. 16 - 20 ปี ☐ 5. 20 - 25 ปี ☐ 6. มากกว่า 25 ปี
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีหรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในช่วงเดือนตุลาคม 2564 - กันยายน 2565
☐ 1. 1 - 3 ครั้ง ☐ 2. 4 - 6 ครั้ง ☐ 3. 7 - 9 ครั้ง
☐ 4. 10 -12 ครั้ง ☐ 5. มากกว่า 12 ครั้ง
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
☐ 1. ไม่มีรายได้ ☐ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท ☐ 3. 5,001-10,000 บาท
☐ 4. 10,001-20,000 บาท ☐ 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (สำนักช่าง)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอน มีความสะดวก รวดเร็ว					
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาใน การให้บริการอย่างชัดเจน					
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไป อย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง					
ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พูดจา สุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย					
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น และรวดเร็วและ มีความพร้อมในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อ ซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้ แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ					
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่พักคอย, ที่จอดรถ, ทางเดินผู้พิการ, ห้องน้ำ เป็นต้น					
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอ					
4. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และ มีคู่มือสำหรับการให้บริการ					
ด้านคุณภาพการให้บริการ					
1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ					
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการ					
3. ได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน					
4. ความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก					
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม
และสุขภาพ (สำนักช่าง)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

ภาคผนวก จ
คณะกรรมการประเมิน

คณะกรรมการประเมิน

ที่ปรึกษา

1. อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. รองอธิการบดีฝ่ายพันธกิจสัมพันธ์และเครือข่ายสังคม

คณะกรรมการดำเนินงาน

บุคลากรโครงการจัดตั้งกองบริการวิชาการพัฒนาท้องถิ่น สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย

1. ผศ.ดร.นรา พงษ์พานิช
2. นายอรุณ หนูขาว
3. นางสาวจันทิมา งามอาจ
4. นางสาวทศกัญญา หอมหวล
5. นางสาวภัทรลภา หินอ่อน
6. นายจิรายุทธ ทวีศรี
7. นางราตรี รัตนภิรมย์
8. นายसानิตย์ ทิพย์อักษร

สรุปผลการประเมิน

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.12 รายละเอียดแต่ละงานบริการ ดังแสดงในตาราง

ตารางแสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

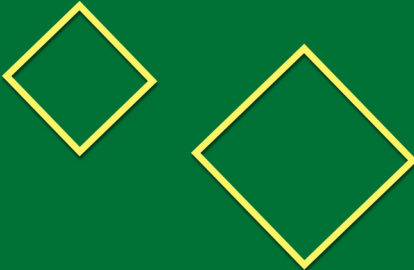
ลำดับ	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
			$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1	ด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการ สาธารณสุขที่ 4 ศูนย์บึงขุนทะเล	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.46	95.57	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.71	0.59	94.17	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.84	0.39	96.83	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.50	95.37	มากที่สุด
		ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.78	0.44	95.65	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.78	0.48	95.53	มากที่สุด
2	ด้านสิ่งแวดล้อม และสุขภาพ (สำนักช่าง)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.51	95.56	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.76	0.62	95.11	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.76	0.51	95.28	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.56	95.26	มากที่สุด
		ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.79	0.51	95.72	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.77	0.54	95.39	มากที่สุด
3	ด้านทะเบียน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.47	95.13	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.71	0.55	94.29	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.78	0.44	95.53	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	0.48	94.72	มากที่สุด
		ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.76	0.48	95.23	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.75	0.49	94.99	มากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือ ภาษี (ภาษีป้าย)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.54	94.67	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.68	0.55	93.62	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.76	0.50	95.23	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	0.58	94.13	มากที่สุด
		ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.75	0.52	95.06	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.73	0.54	94.56	มากที่สุด
โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ			4.76	0.51	95.12	มากที่สุด

ลงชื่อ

(ดร.สมปราชญ์ วุฒิจันทร์)

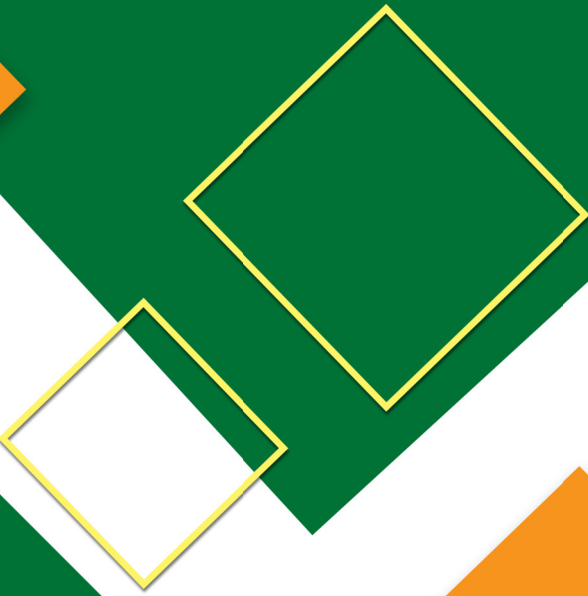
ตำแหน่ง รองอธิการบดีฝ่ายพันธกิจสัมพันธ์และเครือข่ายสังคม

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



“เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข”

“Good Life Good City”



เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

สำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

18 ถนนรักดีอนุสรณ์ ตำบลตลาด

จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000

โทรศัพท์ : (+66) 0-7727-2513 โทรสาร : (+66) 0-7728-8919

<https://www.suratcity.go.th>

