

รายงานผลการประเมิน
การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2563

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการและเสนอแนะแนวทางการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมินประกอบด้วย 4 งาน คือ 1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) 2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) 3. งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ) และ 4. งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์) โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานจำนวน 4 ด้าน คือ 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านช่องทางการให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 4 งาน จำนวน 1,217 คน จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบผลการประเมิน ดังนี้

ผลการประเมินร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 งาน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.03 ซึ่งทั้ง 4 งานบริการมีค่าคะแนนใกล้เคียงกันโดยงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.01 รองลงมางานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์) ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.15 และงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ) ($\bar{X} = 4.73$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.51 ส่วนงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.45 และผลการศึกษาในแต่ละงานบริการ พบดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.01 รองลงมาพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.69 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.91

2. งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 รองลงมาพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.42 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.28 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.11

3. งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.51 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.38 รองลงมาพึงพอใจ

ด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.95 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.76 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ฟังพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40

4. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.45 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.46 รองลงมาพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.58 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.01 ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ฟังพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.89

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยรวมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) 2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) 3. งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ) 4. งานด้านอื่น ๆ (งานเทศาภิบาล) พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.03 จากผลการประเมิน พบว่า ทั้ง 4 งานมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) และงานด้านอื่น ๆ (งานเทศาภิบาล)

1.1.2 ควรลดขั้นตอนการให้บริการในบางขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการในงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

1.1.3 ควรปรับเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

1.1.4 ควรเพิ่มความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ในงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) และงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 บาท)

1.2.2 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในการประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) ควรแต่งกายให้มีความเหมาะสม มีบุคลิกภาพลักษณะท่าทางที่ดีต่อการปฏิบัติงานให้บริการ

1.3.2 ควรให้เจ้าหน้าที่เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นในงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

1.3.3 สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการของผู้รับบริการโดยเฉพาะในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) และงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

1.4.2 ควรเพิ่มป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)

1.4.3 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ในงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) และงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. จากการศึกษาพบว่า งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งาน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่ด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3. การบริหารจัดการท้องถิ่นจะมีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้น เทศบาลจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องกำชับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ให้บริการ จนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ให้ประชาชนพึ่งพาตนเองได้และสามารถปรับตัวได้แม้เกิดสถานการณ์ต่าง ๆ ส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็งและประเทศชาติเจริญก้าวหน้าต่อไป

คำนำ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 เป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งาน คือ 1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) 2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) 3. งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ) และ 4. งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์) โดยในแต่ละงานประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะผู้ประเมินขอขอบคุณผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ข้าราชการท้องถิ่น บุคลากรและเจ้าหน้าที่ รวมถึงประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์แห่งการกระจายอำนาจในโอกาสต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
ตุลาคม 2563

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์	1
ความสำคัญของการประเมิน	2
ขอบเขตการดำเนินงาน	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
บริบทของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	4
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล	14
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการประเมิน	22
ประเด็นของการประเมิน	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	24
การวิเคราะห์ข้อมูล	24
บทที่ 4 ผลการประเมิน	26
งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)	26
งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)	31
งานด้านสาธารณสุข (การออกไปอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)	37
งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)	42
ผลการประเมินภาพรวม	47
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	50
สรุปผลการประเมิน	50
ข้อเสนอแนะ	54

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	59
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)	60
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)	64
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข (การออกไปอนุญาต สถานประกอบกิจการต่าง ๆ)	68
ภาคผนวก ง แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)	72
ภาคผนวก จ คณะกรรมการประเมิน	76

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)	26
4.2 ค่าเฉลี่ยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)	29
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา(โรงเรียนเทศบาล 5)	29
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)	30
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)	31
4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,00 เตียง)	32
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)	34
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)	35
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)	35
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)	36
4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)	37
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข(การออก ใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)	40
4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)	41
4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)	42
4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)	43
4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)	45
4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)	45
4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)	46
4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)	47
4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563	48

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีแก่พนักงานส่วนท้องถิ่นให้เป็นรายจ่ายอื่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2557 โดยเป็นการเห็นสมควรกำหนดระเบียบเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมีรายจ่ายเกี่ยวกับเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี เพื่อให้เป็นไปตามการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

การกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการให้บริการถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่รัฐและต่อหน่วยงานด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัยชุมชน และการบริการวิชาการแก่ชุมชนท้องถิ่น ได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ จึงดำเนินการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) 2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตรียมพยาบาล 1,000 เตียง) 3. งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ) และ 4. งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์) ที่ให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ว่าเป็นอย่างไร เพื่อต้องการทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ความสำคัญของการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ครั้งนี้มีความสำคัญ ดังนี้

1. ทราบระดับความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ทราบระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. สามารถกำหนดแนวทางการให้บริการประชาชนในเขตบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
4. เป็นแนวทางในการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปี สำหรับพนักงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากงานบริการด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ) และงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 จำนวน 9,793 คน
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 1,217 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก
3. เนื้อหา ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ) และงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์) ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน 4 งานบริการได้แก่

1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) หมายถึง การให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) ทั้งการจัดการศึกษาก่อนวัยเรียนหรือปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา การจัดสร้างแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต การให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการพัฒนารูปแบบและการส่งเสริมกิจกรรมการให้บริการด้านการศึกษา

2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) หมายถึง การให้บริการด้านสาธารณสุข โดยการมอบเตียงให้กับผู้ป่วยที่บ้านจำนวน 1,000 เตียง เพื่อเน้นการเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดี ให้ครอบครัวผู้ป่วย และผู้ดูแลผู้ป่วยมีความสะดวกในการดูแลฟื้นฟูสภาพผู้ป่วยเรื้อรัง สามารถดำรงชีวิตอย่างมีคุณภาพ และผู้ป่วยเองได้รับการดูแลรักษาพยาบาลและฟื้นฟูสภาพที่บ้านอย่างต่อเนื่อง

3. งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ) หมายถึง การให้บริการประชาชนตามกฎหมายกระทรวง หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการและมาตรการในการควบคุมสถานประกอบกิจการต่าง ๆ เช่น การออกใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ ใบอนุญาตของกรมธุรกิจพลังงาน ใบรับรองมาตรฐานสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ หรือเพื่อเสริมสวย ใบอนุญาตประกอบธุรกิจโรงแรม ใบอนุญาตประกอบอาชีพค้าของเก่า ใบอนุญาต/ใบรับแจ้งการประกอบกิจการโรงงาน เป็นต้น

4. งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์) หมายถึง กิจการในทางอุตสาหกรรม หัตถกรรม พาณิชยกรรม การบริการหรือกิจการอย่างอื่นที่เป็นการค้า เช่น การซื้อ การขาย การขายทอดตลาด การแลกเปลี่ยน การให้เช่า การให้เช่าซื้อ การขนส่ง การหัตถกรรม การอุตสาหกรรม การให้กู้ยืมเงิน การรับจำนำ การรับจำนอง การคลังสินค้า เป็นต้น

ตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้ประเมินได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบความคิด ในการประเมิน ในประเด็นต่อไปนี้

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

บริบทของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประวัติเมืองสุราษฎร์ธานี

สุราษฎร์ธานีเป็นเมืองเก่ามีหลักฐานว่าในพุทธศตวรรษที่ 13 เป็นศูนย์กลางของอาณาจักร ศรีวิชัย เมื่ออาณาจักรศรีวิชัยเสื่อมลงได้แยกออกเป็นเมืองต่าง ๆ 3 เมือง คือ เมืองไชยา เมืองท่าทอง และเมืองคีรีรัฐต่อมาสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้โปรดเกล้าฯ ย้ายเมืองท่าทองมาตั้งที่ บ้านดอนและยกฐานะเป็นเมืองจัตวาขึ้นตรงต่อกรุงเทพมหานคร โดยพระราชทานนามว่ากาญจนดิษฐ์ ครั้งเมื่อมีการปกครองแบบมณฑลในปี พ.ศ. 2440 ตรงกับรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้า เจ้าอยู่หัว ได้โปรดเกล้าฯ ให้รวมเมืองทั้ง 3 เมือง เป็นเมืองเดียวกันเรียกว่าเมืองไชยา ต่อมารัชสมัย พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ได้โปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อเมืองไชยา เป็น “สุราษฎร์ธานี” อันหมายถึงเมืองคนดี ตั้งแต่ พ.ศ. 2458 จนถึงปัจจุบัน

ความเป็นมาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เดิมเป็นชุมชนที่ตั้งอยู่ในตำบลตลาด อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดรูปแบบการปกครองแบบสุขาภิบาล ต่อมาในปี พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลง การปกครองจากระบบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตย จึงได้มีการตรากฎหมาย เกี่ยวกับเทศบาลฉบับแรกขึ้น คือ พระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งมีผลทำให้สุขาภิบาล เมืองสุราษฎร์ธานีได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม 2478 และ เปลี่ยนแปลงเขตครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 21 ธันวาคม 2537 จากพื้นที่เดิม 6.95 ตารางกิโลเมตร เป็น 68.97 ตารางกิโลเมตร และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2550

สำหรับดวงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นรูปโล่มีปีกสมอเทติ รัฐธรรมนูญ ซึ่งมีความหมายว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นเมืองท่า ตั้งอยู่ริมแม่น้ำและทะเล ภายใต้ การปกครองแบบประชาธิปไตย

ลักษณะภูมิอากาศ

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

เขตการปกครอง การเลือกตั้ง

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ประมาณ 68.97 ตารางกิโลเมตร ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำตาปีไหลผ่านภายในเขตเทศบาล โดยมีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลบางชนะ ตำบลคลองฉนาก และตำบลท่าทองใหม่

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลวัดประดู่ และตำบลขุนทะเล

ทิศตะวันออก ติดต่อกับแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติเขาท่าเพชร และอำเภอกาญจนดิษฐ์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลบางชนะ ตำบลบางไปไม้ และตำบลวัดประดู่

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรทั้งหมดตามสถิติทะเบียนราษฎร ณ เดือนกรกฎาคม 2563 จำนวน 131,952 คน แบ่งเป็น เพศชาย 62,875 คน เพศหญิง 69,077 คน และมีจำนวนครัวเรือน 75,272 หลังคาเรือน (ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2563)

การพาณิชย์กรรมและบริการในเขตเทศบาลมีสถานประกอบการ ดังนี้

1. สถานีบริการน้ำมัน 30 แห่ง
2. ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า 4 แห่ง
3. ตลาดสด 12 แห่ง
4. สถานธนาบาล 1 แห่ง
5. โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง
6. โรงแรม 67 แห่ง
7. ธนาคาร 46 แห่ง
8. โรงภาพยนตร์ 3 แห่ง
9. สถานประกอบการจำหน่ายอาหารตาม พ.ร.บ.สาธารณสุข 1,397 แห่ง

(ที่มา : งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม สำนักงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563)

สถานพยาบาล

โรงพยาบาลของรัฐ 2 แห่ง คือโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี มีเตียงคนไข้ 800 เตียง โรงพยาบาลค่ายวิภาวดี มีเตียงคนไข้ 60 เตียง

โรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง คือโรงพยาบาลทักษิณ มีเตียงคนไข้ 200 เตียง โรงพยาบาลศรีวิชัย มีเตียงคนไข้ 30 เตียง

ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล 4 แห่ง คือ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ศูนย์ต่าปี) ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (สวนหลวง ร.9) ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ฝั่งบางใบไม้) และศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 4 (บึงขุนทะเล)

สถานีอนามัย

ศูนย์สุขภาพชุมชนเครือข่ายโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี 5 แห่ง คือ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพธารวาส ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพทวาย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองตลาดดอนนก ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองศรีวิชัย และศูนย์สุขภาพชุมชนเมืององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกุ้ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะขามเตี้ย คลินิกเอกชน 140 แห่ง
(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563)

การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้ให้การสงเคราะห์คนชราที่ขาดการดูแลเอาใจใส่เด็กก่อนอายุที่พึ่งเด็กจรจัด เด็กกำพร้า ประชาชนที่ยากไร้ ตลอดถึงประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติ อัคคีภัย โดยสนับสนุนสิ่งของบริโภคต่าง ๆ และให้การบริการด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชนในชุมชนที่เทศบาลได้จัดตั้งเป็นกลุ่มชุมชนจำนวน 70 ชุมชน ดังนี้

1. ชุมชนบ้านบางทอง มีพื้นที่ 2.19 ตร.กม. จำนวนประชากร 969 คน เป็นเพศชาย 427 คน เพศหญิง 542 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมง
2. ชุมชนคลองฉนาก มีพื้นที่ 2.30 ตร.กม. จำนวนประชากร 287 คน เป็นเพศชาย 147 คน เพศหญิง 140 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 สวมมะพร้าว
7. ชุมชนตลาดล่าง มีพื้นที่ 0.78 ตร.กม. จำนวนประชากร 593 คน การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ 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. ชุมชนต่าปี มีพื้นที่ 0.53 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,829 คน เป็นเพศชาย 819 คน เพศหญิง 1,010 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

11. ชุมชนวัดโพธารวาส 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. ชุมชนราษฎร์บำรุง-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. ชุมชนบางกุ่ม 1 มีพื้นที่ 0.73 ตร.กม. จำนวนประชากร 1,267 คน เป็นเพศชาย 612 คน เพศหญิง 655 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
21. ชุมชนบางกุ่ม 2 มีพื้นที่ 0.36 ตร.กม.จำนวนประชากร 4,541 คน เป็นเพศชาย 2,154 คน เพศหญิง 2,387 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว
22. ชุมชนบางกุ่ม 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. ชุมชนวัดโพทวย มีพื้นที่ 3.15 ตร.กม. จำนวนประชากร 6,888 คน เป็นเพศชาย 3,214 คน เพศหญิง 3,674 คน การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
25. ชุมชนหลังคลัง 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 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง ค้าขาย 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. ชุมชนกาญจนวิถีสวมใจ 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-การุณราษฎร 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. ชุมชนเพชรวิไลท่า 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. ชุมชนในสีก 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 ๘,๑๕๕ คน เป็นเพศชาย 3,๗๓๐ คน เพศหญิง 4,425 คน

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือน กรกฎาคม 2563

การคมนาคมขนส่ง การไฟฟ้า การประปา โทรศัพท์

การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 75,272 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 100 ของครัวเรือนทั้งหมด ซึ่งเทศบาลจะรับผิดชอบเฉพาะการขยายเขตการติดตั้งข้อม ต่อดจนอุปกรณ์เพื่อบริการแสงสว่างตามถนน ตรอก ซอย ซึ่งเป็นไฟฟ้าสาธารณะเท่านั้น (ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563)

การประปา

การให้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินการโดยการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี โดยผลิตน้ำประปาได้จำนวน 178,800 ลูกบาศก์เมตร/วัน จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 71,395 ครัวเรือน คิดเป็นร้อยละ 94.85 ของครัวเรือนทั้งหมด น้ำประปาที่ใช้ 73,149 ลูกบาศก์เมตร/วัน

การสื่อสาร

1. จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล 9,071 เลขหมาย
2. จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ 348 เลขหมาย

(ที่มา : บริษัททีโอที จำกัด มหาชน สาขาสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563)

สภาพเศรษฐกิจ

โครงสร้างเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีแนวโน้มที่จะกระจายสาขาการผลิตและปรับตัวเข้าสู่การผลิตภาคอุตสาหกรรมและบริการมากขึ้น โดยเฉพาะความอุดมสมบูรณ์ของผลผลิตทางการเกษตร ประมงและแร่ธาตุต่าง ๆ ที่เป็นวัตถุดิบของการพัฒนาอุตสาหกรรม ความได้เปรียบของโครงข่ายคมนาคมขนส่ง ระบบสาธารณสุข โภค สาธารณูปการต่าง ๆ ตลอดจนบริการสนับสนุนอื่น ๆ ที่มีอยู่แล้วระดับหนึ่งและมีแผนงานจะขยายบริการเพิ่มขึ้นจะสนับสนุนโอกาสการพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรม การค้า การท่องเที่ยว และการคมนาคมขนส่งของภาคใต้ตอนบนที่จะช่วยกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคและชนบทได้ต่อไป

ด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1. สะพานลอยคอนกรีตเสริมเหล็กข้ามถนน จำนวน 7 แห่ง
2. ทางม้าลาย จำนวน 123 แห่ง
3. สามแยกไฟแดง จำนวน 6 แห่ง
4. สี่แยกไฟแดง จำนวน 16 แห่ง
5. ถนนในเขตเทศบาล จำนวน 1,270 สาย
6. เส้นทางศูเคื้ออบผิวจราจรเพื่อต้านทานการลื่นไถล จำนวน 13 แห่ง

(ที่มา : สำนักงานช่าง ส่วนการโยธา ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563)

การใช้ประโยชน์ที่ดิน

เนื่องจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นชุมชนศูนย์กลางของจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นศูนย์กลางของสถาบันราชการ สถาบันการเงิน และสถาบันการศึกษา ดังนั้นการใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ที่ดินเพื่ออยู่อาศัยและพาณิชยกรรม ส่วนที่เหลือจะเป็นการใช้ที่ดินเพื่อสถานศึกษา สถานที่ราชการ เกษตรกรรม อุตสาหกรรมและอื่น ๆ (ที่มา : สำนักงานช่าง ส่วนการโยธา ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม 2563)

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

เดวิส (Devis, 1968) กล่าวถึงความพึงพอใจว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคลเมื่อความต้องการพื้นฐานทั้งทางร่างกายและจิตใจได้รับการตอบสนองพฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกายเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่างๆดังกล่าวออกไปได้มนุษย์ย่อมได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ชริณี เดชจินดา (อ้างถึงในธีระ อินทรลาวัลย์, 2546, หน้า 15) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดหรือปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการของบุคคลได้รับการตอบสนองหรือบรรลุจุดมุ่งหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดมุ่งหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

หลุยส์ จำปาเทศ (อ้างถึงในธีระ อินทรลาวัณย์, 2546 : 15) กล่าวว่าความพึงพอใจหมายถึงความต้องการ (need) ได้บรรลุเป้าหมายพฤติกรรมที่แสดงออกมาจะมีความสุขซึ่งสังเกตได้จากสายตาคำพูดและการแสดงออก

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547 : 8) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกริยาด้านความรู้สึกต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมาในลักษณะของผลลัพธ์สุดท้ายของกระบวนการประเมินโดยบ่งบอกทิศทางของผลการประเมินว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวกหรือทางลบหรือไม่มีปฏิกริยาคือเฉย ๆ ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

จากความหมายของความพึงพอใจตามที่กล่าวมาข้างต้นพอสรุปได้ว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติในทางบวกของบุคคลซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้นตรงกันข้ามหากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้นนั่นก็คือทัศนคติทางลบนั่นเอง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

มิลเลต (Millett, 195) ได้ให้ทัศนะว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้นควรที่จะพิจารณาจากสิ่งต่างๆเหล่านี้คือ (1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) โดยยึดหลักว่าคนเราทุกคนเกิดมาเท่าเทียมกันความเท่าเทียมกันนั้นหมายถึงประชาชนทุกคนควรมีสិทธิเท่าเทียมกันทั้งทางกฎหมายและทางการเมืองการให้บริการของรัฐจะต้องไม่แบ่งแยกเชื้อชาติผิวหรือความยากจนตลอดจนสถานะทางสังคม (2) การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) จะไม่มีผลงานทางสาธารณะใด ๆ ที่เป็นผลงานที่มีประสิทธิภาพหากไม่ตรงต่อเวลาหรือทันต่อเหตุการณ์เช่นรถดับเพลิงมาถึงหลังจากไฟไหม้หมดแล้วการบริการนั้นก็ถือว่าไม่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและน่าพอใจ (3) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) นอกจากการให้บริการอย่างเท่าเทียมกันและให้อย่างรวดเร็วแล้วต้องคำนึงถึงจำนวนคนที่เหมาะสมจำนวนความต้องการในสถานที่ที่เพียงพอในเวลาที่เหมาะสมด้วย (4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการตลอดเวลาต้องพร้อมและเตรียมตัวบริการต่อความสนใจของสาธารณชนเสมอมีการฝึกอบรมอยู่เป็นประจำ เช่นการทำงานของตำรวจจะต้องบริการตลอด 24 ชั่วโมง (5) การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) เป็นการบริการที่มีความเจริญคืบหน้าไปทั้งทางด้านผลงานและคุณภาพใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย

ฟิตเซอร์รัลด์และดูแรนท์ (Fitzgerald & Durant, 1980 : 11 อ้างถึงในสรโรชาแพร์ภาษา. 2549: 20) กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (public service satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perception) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไปทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้รวมทั้งการตัดสิน (judgment) ของบุคคลนั้นโดยการประเมินผลสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้านคือ (1) ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ (2) ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

จากแนวคิดนี้สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคลจะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองในระดับหนึ่งแล้วบุคคลจะตั้งเป้าหมายเพื่อให้บรรลุความต้องการความพึงพอใจของบุคคลจะแตกต่างกันตามปริมาณและคุณภาพของการบริการและลักษณะความต้องการของแต่ละบุคคล

ทฤษฎีความพึงพอใจ

มาสโลว์ (Maslow, 1968, อ้างถึงในอรรถพล ครุฑเวช. 2544.: 13-15) นักจิตวิทยาชาวอังกฤษได้สร้างทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นซึ่งมีสมมติฐานอยู่ 3 ประการได้แก่ (1) มนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาไม่มีที่สิ้นสุดตราบใดที่ยังมีชีวิตอยู่ (2) ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นแรงจูงใจสำหรับพฤติกรรมนั้นอีกต่อไปความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้นจึงจะมีอิทธิพลจูงใจต่อไป (3) ความต้องการของคนมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปสูงตามลำดับความสำคัญในเมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการขั้นสูงจึงจะตามมา

ทฤษฎีของมาสโลว์ แบ่งตามลำดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ลำดับขั้นคือ

ขั้นที่ 1 ความต้องการทางกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ได้แก่ความต้องการอาหารเครื่องนุ่งห่มยารักษาโรคที่อยู่อาศัยและการพักผ่อนเป็นต้น

ขั้นที่ 2 ความต้องการความปลอดภัย (security or safety needs) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองให้พ้นจากอันตรายหรือถูกแย่งชิงสิ่งของที่เป็นเจ้าของ

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางสังคม (social or belonging needs) เป็นความต้องการที่จะอยู่ร่วมกับคนอื่นและมีสถานภาพทางสังคมที่สูงขึ้น

ขั้นที่ 4 ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง (esteem or status needs) เป็นความต้องการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของคนในสังคม

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเองหรือความต้องการประจักษ์ในตนเอง (self-realization needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุดของมนุษย์ที่อยากจะทำอะไรให้สำเร็จตามความนึกคิดของตนเอง

กล่าวได้ว่าทฤษฎีของมาสโลว์ ซึ่งให้เห็นว่ามนุษย์มีความต้องการ 5 ขั้นเมื่อความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วขั้นอื่น ๆ ที่สูงกว่าก็จะเกิดตามมาเป็นลำดับซึ่งจะมีความสำคัญกับบุคคลมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าความพึงพอใจที่ได้รับนั้นสนองตามความต้องการของบุคคลนั้น ๆ เพียงใด

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่าความต้องการของมนุษย์เกิดจากปัจจัยจูงใจหรือปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนเพื่อตอบสนองความต้องการให้ตนเองมีความสุขซึ่งตรงกับทฤษฎีของมาสโลว์คือความต้องการพื้นฐาน 5 ขั้นของมนุษย์แต่ความต้องการของมนุษย์ไม่เคยถึงที่สุดเนื่องจากมนุษย์ยังมีความต้องการอยู่ตลอดเวลาและไร้ขีดจำกัดดังนั้นความต้องการขั้นที่ 5 คือความต้องการที่จะเข้าใจและรู้จักตนเองจึงเป็นการยากที่มนุษย์จะมีความรู้สึคนั้นได้

การวัดความพึงพอใจ

สโรชา แพร์ภาษา. (2549 : 39) กล่าวว่าในการวัดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นมีอยู่หลายวิธีดังนี้

1) การใช้แบบสอบถามซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอรับรองหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มของบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระโดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่เช่นลักษณะของการให้บริการสถานที่ให้บริการระยะเวลาในการให้บริการพนักงานที่ให้บริการ

2) การสัมภาษณ์เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามได้ตรงกับของเท็จจริงการวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3) การสังเกตเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการขณะรอรับบริการและหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่นการสังเกตกิริยาท่าทางการพูดสีหน้าและความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น

ปาริชาติ แสงศรีจัน. (2548 : 15) ได้กำหนดจุดมุ่งหมายของการวัดความพึงพอใจไว้ดังนี้คือ

- 1) เพื่อจะได้เข้าใจถึงปัจจัยต่าง ๆ ทั้งด้านส่วนบุคคลด้านงานด้านการจัดการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงาน
- 2) เพื่อจะได้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับการปฏิบัติงานว่าอะไรเป็นสาเหตุให้คนทำงานได้ดี
- 3) เพื่อให้เข้าใจว่าหน่วยงานลักษณะใดที่คนพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจรวมทั้งเกี่ยวกับการจัดการและการบริหารหน่วยงานนั้น
- 4) เพื่อให้เข้าใจถึงเหตุผลของการไม่พึงพอใจงานเช่นการขาดงานการลางานและการออกจากงาน

สรุปได้ว่าการวัดความพึงพอใจต่อบริการนั้นสามารถที่จะทำได้หลายวิธี เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ทั้งนี้จะต้องขึ้นอยู่กับความสะดวกความเหมาะสมตลอดจนจุดมุ่งหมายหรือเป้าหมายของการวัดด้วย จึงจะส่งผลให้การวัดนั้นมีประสิทธิภาพเป็นที่น่าเชื่อถือได้ โดยเฉพาะความพึงพอใจอาจจะมีสาเหตุมาจากปัจจัยหรือสิ่งเร้าต่าง ๆ หลายด้าน โดยสิ่งเร้าอาจหมายถึง บริการที่ได้รับจากการสังสรรค์หรือปฏิบัติก็ได้ ความพึงพอใจอาจเกิดขึ้นได้จากการที่บุคคลได้รับสิ่งที่ตนปรารถนาหรืออยากอยู่ใกล้ชิดความพึงพอใจจึงเป็นทั้งพฤติกรรมและกระบวนการในการช่วยลดความตึงเครียด

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

แนวความคิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ การจะตรวจสอบว่าการบริหารงานประสบความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงใดจะต้องมีการประเมินผล การปฏิบัติงานในแต่ละส่วนของโครงการว่าได้นำไปปฏิบัติบรรลุเป้าหมายหรือไม่ โดยจะต้องมีวิธีการเปรียบเทียบจากผลงานที่ได้รับตามมาตรฐานที่กำหนดหรือผลที่คาดหวัง ทั้งที่เห็นเป็นรูปธรรมและนามธรรม ผลแห่งการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการที่จะบอกให้ทราบถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลว สามารถนำไปใช้เป็นบทเรียนเพื่อแก้ไขข้อบกพร่องได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

การประเมินผล (Evaluation) ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง การพิจารณาและวัดค่าของกิจการใดๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (ราชบัณฑิตยสถาน. 2546 : 664)

Ebel and Frisbie ได้ให้คำนิยามการประเมินผลว่า เป็นเรื่องของการตัดสินใจในการพิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพหรือคุณค่าของสิ่งที่ต้องการประเมิน (Ebel and Frisbie, 1986: 13)

Stephen P. Rubins (Stephen P. Rubins, 1976: 143) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดูแลติดตามเพื่อที่จะทำให้ทราบว่าองค์การหรือหน่วยงานได้รับประโยชน์และใช้ทรัพยากร เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ถ้าไม่ได้เป็นไปตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องคอยดูแลควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา

Stufflebeam and Shinkfield (Stufflebeam and Shinkfield, 1990: 3, 159) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลไว้ว่า เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปประกอบเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการภายใต้การกำหนดคุณค่าหรือข้อดี ข้อเสีย บางสิ่งบางอย่างที่เป็นระบบ

Worthen and Sander (1987: 19) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลไว้ว่า เป็นการพิจารณาคุณประโยชน์ของการจัดหาสารสนเทศเพื่อตัดสินคุณค่าของแผนงาน ผลผลิต กระบวนการที่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป็นการพิจารณาศักยภาพของทางเลือกต่างๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานหรือให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (สมหวัง พิธิยานุวัฒน์, 2553: 20-21) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจและ/หรือค่านิยมและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพิจารณาตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบผลที่ได้จากการกำหนดเกณฑ์ไว้ เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกทางเลือกที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

นิตา ชูโต (นิตา ชูโต, 2550: 18) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง เป็นการตัดสินใจอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการว่าเกิดขึ้นจริง มีประโยชน์หรือไม่ มีประโยชน์หรือไม่ เกิดขึ้นกับกลุ่มใด มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพและความคุ้มค่าเชิงต้นทุน

กล่าวโดยสรุป การประเมินผล หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการว่าประสบผลสำเร็จตามกรอบของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้ การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยการตัดสินใจของผู้บริหารในการพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อแสวงหาแนวทางที่ดีที่สุดต่อไป

1. แนวความคิดการประเมินผลโครงการ

แนวความคิดและทฤษฎีการประเมินผลโครงการได้รับการพัฒนามาหลายยุคหลายสมัย นักวิชาการได้มีความพยายามนำเสนอทฤษฎีการประเมินผลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด แต่ก็ยังพบข้อจำกัดในด้านความเชื่อ ปรัชญา และองค์ความรู้ที่มีความแตกต่างกันไป และที่สำคัญความแตกต่างของแต่ละทฤษฎีก็ยังมีจุดเด่นจุดด้อยและข้อจำกัดที่นำไปใช้ในการประเมินผลที่แตกต่างกัน ดังนั้น แนวทางในการพิจารณาการประเมินผลจึงมีควรจำกัดให้ใช้เพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง แต่ควรจะต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมของวัตถุประสงค์ในการประเมินโครงการ ตลอดจนองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

การใช้ทฤษฎีนั้นรวมทั้งอรรถประโยชน์ที่จะได้รับอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดอีกด้วย แนวความคิดทฤษฎีการประเมินผลที่ได้รับการยอมรับในปัจจุบัน ประกอบไปด้วย

1.1 แนวคิดการประเมินผลของ Michael Scriven (Scriven, M., 1998; M., 2001; Scriven, M., 2007; Scriven, M., 2011)

แนวความคิดการประเมินของ สครีฟเวน มุ่งเน้นในเรื่อง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือที่นำมาใช้ในการประเมินเพื่อตัดสินคุณค่า (merit, worth, value) ความสำคัญ (Significance) ของสิ่งที่มุ่งประเมินเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ เช่น ต้นทุน การดำเนินงาน และความคุ้มค่า เป็นต้น สครีฟเวน จึงได้จำแนกประเภทและบทบาทของการประเมินออกเป็น 2 ลักษณะ คือ

1.1.1 การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินลักษณะงาน กิจกรรม หรือโครงการใดๆ ที่บ่งชี้ถึงข้อดีหรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน เรียกการประเมินในลักษณะนี้ว่า การประเมินเพื่อการปรับปรุง

1.1.2 การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรม หรือโครงการใดสิ้นสุดลงนำผลที่ได้จากการประเมินมาสรุปเป็นตัวบ่งชี้เพื่อแจกแจงคุณค่าความสำเร็จของโครงการนั้น จึงเรียกการประเมินในลักษณะนี้ว่า การประเมินสรุปรวม

ทั้งการประเมินเพื่อการปรับปรุงและการประเมินสรุปรวม จะเป็นการประเมินผลลัพธ์ตัดสินคุณค่าของโครงการเมื่อโครงการสิ้นสุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สครีฟเวน ยังได้นำเสนอแนวความคิดการประเมินเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรควรประเมินความก้าวหน้าระหว่างการทำงานโครงการซึ่งเป็นการจัดทำ การประเมินกระบวนการ เพื่อให้การพัฒนาปรับปรุงโครงการสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

นอกจากแนวความคิดที่ได้นำเสนอมา สครีฟเวน ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมในประเด็นที่จะต้องประเมินออกเป็นส่วนสำคัญอีก 2 ส่วน คือ

1. การประเมินภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะโครงการต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการที่เป็นรูปธรรม

2. การประเมินผลตอบแทน (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของโครงการ ทฤษฎีหรือคุณภาพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโครงการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ได้รับการบริการ

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการประเมินผลของ สครีฟเวน จะให้ความสำคัญกับการประเมินผลภายในมากกว่าการประเมินผลตอบแทน แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงมีการสนใจตัวแปรด้านผลผลิตซึ่งก็คือ กิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลนครที่มีความสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์ด้านอื่น ๆ แนวความคิดของ สครีฟเวน มีความสอดคล้องกับการประเมินกระบวนการให้บริการของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีว่าด้วย มีการประเมินผลการดำเนินงานให้บริการตามโครงการ การพัฒนาปรับปรุงให้สามารถดำเนินการให้บริการเป็นไปได้อย่างดีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

1.2 แนวความคิดการประเมินตามรูปแบบของ อัลคิน (Alkin's Concepts Evaluation)

ในทัศนะของอัลคิน มองว่า การประเมิน เป็นกระบวนการคัดเลือก ประมวลผล ข้อมูล และการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือเพื่อกำหนดทางเลือกในการทำกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ซึ่งสามารถแบ่งการประเมินออกเป็น 5 ส่วน คือ

1.2.1 การประเมินโดยเน้นวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่ดำเนินการทำขึ้นก่อนที่จะจัดกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ เพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการในขณะนั้น

1.2.2 การประเมินโดยเน้นการวางแผน เป็นการประเมินหาวิธีการที่เหมาะสมในการวางแผนเพื่อให้การดำเนินโครงการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้

1.2.3 การประเมินโดยเน้นการดำเนินโครงการ จะเป็นการประเมินขั้นตอนที่เน้นการพิจารณาว่าเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่หรือได้ดำเนินการตามขั้นตอนครบถ้วนในระดับใด

1.2.4 การประเมินเพื่อการพัฒนากระบวนการ เป็นการประเมินที่ค้นหารูปแบบหรือแนวทางที่เป็นข้อเสนอแนะสำคัญในการที่ปรับปรุงงานที่กำลังดำเนินการอยู่นั้นให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.2.5 การประเมินเพื่อรองรับการขยายตัวของงาน จะเป็นการประเมินภายหลังจากการดำเนินงานตามโครงการโดยมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งมีการประมวลผลข้อเสนอแนะในการที่จะยุบ เลิก หรือขยาย สามารถนำไปปรับใช้กับโครงการในช่วงระยะเวลาต่อไป

จากแนวความคิดการประเมินผลของ อัลคิน จะสังเกตได้ว่า เป็นการประเมินเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเป็นหลัก โดยนักประเมินทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อรายงานให้กับผู้มีอำนาจในการตัดสินใจให้ทราบถึงทางเลือกที่เหมาะสมกับการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

2. แนวความคิดการประเมินผลแบบการตอบสนอง (Responsive Evaluation)

การประเมินผลแบบการตอบสนองเป็นแนวคิดของ โรเบิร์ตสเตก (Stake, R.E. and Abma, T. A., 2001) ที่ได้แสดงทัศนะไว้ว่า การประเมินผลแบบการตอบสนองจะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อนำมาจัดข้อมูลให้เป็นระบบ โดยสเตกได้นำเสนอองค์ประกอบแนวคิดของการประเมินผลแบบการตอบสนอง ที่เรียกว่าโมเดลเคาตีแนนซ์ (Stake Countenance Model) ประกอบไปด้วย

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวัง (Goal or Intent) จะประกอบไปด้วย 3 ส่วน คือ

1) ข้อเสนอแรก (Antecedence) หมายถึง สภาพของสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นอยู่ก่อน โดยส่วนมากจะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นก่อนเป็นอันดับแรกและจะตามมาด้วยกิจกรรมอื่น ๆ ในภายหลัง

2) การดำเนินการ (Transaction) หมายถึง สภาพของการกระทำที่มีการปฏิบัติหรือกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวหรือการดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการนั้น

3) ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการนำโครงการไปปฏิบัติ

2.2 สิ่งที่เกิดขึ้นได้ (Observation) หมายถึง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามสภาพความเป็นจริงบนพื้นฐานขององค์ประกอบ 3 ส่วน คือ ข้อเสนอแรก การดำเนินการ และผลผลิต โดยมีความสอดคล้อง

ระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เป็นอย่างจริง ไม่ได้เป็นตัวบ่งชี้ว่า ข้อมูลที่ได้มีความเที่ยงหรือความตรง แต่เป็นเพียงสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะให้เกิดขึ้นจริงเท่านั้น

สำหรับในส่วนของการตัดสินใจว่าโครงการใดจะประสบความสำเร็จนั้น ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาว่า มีมาตรฐานอะไรบ้างที่เหมาะสมในการจะนำมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ โดยส่วนใหญ่มักจะนิยมแบ่งออกเป็น 2 เกณฑ์ กล่าวคือ

1) เกณฑ์สมบูรณ์ (Absolute Criterion) เป็นการกำหนดเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นก่อน โดยมีความเป็นอิสระจากทุกกลุ่ม

2) เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criterion) เป็นเกณฑ์ที่ได้จากลักษณะพฤติกรรมของกลุ่ม ถ้าในกรณีที่ผู้ประเมินไม่สามารถหามาตรฐานที่นำมาเปรียบเทียบได้ ก็จะต้องพยายามหาโครงการอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

ข้อดีของการประเมินผลแบบการตอบสนองของ สเตก คือ เป็นการนำเสนอวิธีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อจัดเตรียมข้อมูลเชิงบรรยายและมีมาตรฐานการตัดสินใจค่าการประเมินที่ปรากฏชัดเจนตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลของผู้ใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง สำหรับในส่วนของการจำกัด ในบางกรณีหากข้อมูลที่ใช้ในการประเมินมีความทับซ้อนกันก็อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์กรได้

สเตกยังได้นำเสนอแนวความคิดการประเมินผลที่ไม่ยึดกับวัตถุประสงค์เป็นหลัก ประกอบไปด้วย กระบวนการประเมินอย่างเป็นระบบ ดังต่อไปนี้

1. การพูดคุยกับบุคลากรและผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
2. การกำหนดขอบเขตภาพรวมของกิจกรรมโครงการ
3. การกำหนดวัตถุประสงค์หรือกิจกรรมทั้งหมดของโครงการ
4. ค้นหาจุดมุ่งหมายและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
5. รวบรวมประเด็นหรือปัญหาต่าง ๆ ที่คาดว่าจะนำมาประเมิน
6. กำหนดข้อมูลที่จำเป็นตามประเด็นปัญหาที่กำหนดไว้
7. การคัดเลือกผู้ตัดสิน ผู้สังเกต และเครื่องมืออย่างเป็นระบบ
8. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวม
9. เตรียมกรณีศึกษาเพื่อพรรณนาและอธิบาย
10. กำหนดชี้ชัดประเด็นปัญหาของผู้ที่เกี่ยวข้อง
11. เตรียมและนำเสนอการจัดทำรายงานอย่างเป็นทางการ

กล่าวโดยสรุป แนวความคิดและทฤษฎีการประเมินผลแบบการตอบสนองของ สเตก จะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของโครงการที่ได้กำหนดไว้ การประเมินความพึงพอใจภายใต้การให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีเป้าหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน การใช้แนวความคิดของสเตกเข้ามาประเมินจะเป็นการสนับสนุนให้เกิดปรากฏการณ์ที่มีความชัดเจนว่าโครงการหรือกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงหรือไม่ มากน้อยเพียงใด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์ (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 2) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรีใน 4 งาน ได้แก่ งานปรับปรุงเปลี่ยนแปลงเลขหมายประจำบ้าน งานบริการเชิงรุกด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 2 และงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2558 3) เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ในด้านบริการจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยจำนวน 2,000 ราย เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม ซึ่งวัดค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.89 การวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบค่าทีแบบอิสระต่อกัน และค่าความแปรปรวนทางเดียว โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี โดยมีกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการ จำนวน 400 คน ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในเทศบาลเมืองบางกรวยในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการ พบว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการควรมีการแนะนำเอกสาร เจ้าหน้าที่ ป้ายประกาศ อย่างชัดเจนและเหมาะสม ด้านช่องทางการให้บริการควรเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น แบบสอบถาม และเว็บบอร์ด ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการควรให้บริการอย่างถูกต้อง รวดเร็ว ด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อนหลัง และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกเหมาะสม สะอาด และเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ที่นั่ง บริเวณรองรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ในงานบริการ 4 งาน คือ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อ

คุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,067 คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานบริการกองช่าง มีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมางานบริการกองคลัง งานบริการกองสวัสดิการสังคมและงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่น ตามลำดับ

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (2561) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองนครปฐม 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อเทศบาลนครปฐม และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะด้านการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม มีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยเอกสาร การสัมภาษณ์ และแบบสอบถาม ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐมอยู่ในระดับมาก โดยคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ตามลำดับ สำหรับคุณภาพการให้บริการเมื่อจำแนกเป็นงานพบว่า งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ชำระภาษีโรงเรือน) ประชาชนมีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งปลูกสร้าง ด้านงานบริการพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) และงานด้านบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะในการให้บริการ พบว่า งานบริการด้านรายได้หรือภาษี ควรมีการพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น งานบริการด้านโยธาควรมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอเพื่อพัฒนาทักษะความรู้ด้านต่าง ๆ งานบริการด้านสาธารณสุขควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว และงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้ทำงานให้มีความฉับไว มีระเบียบวินัย มีความซื่อสัตย์สุจริต เอาใจใส่ดูแลประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กร

คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ (2562) ทำการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการให้บริการงานบริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการให้บริการงานบริการสาธารณสุขเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่ใช้บริการงานสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 385 คน มีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลนครหาดใหญ่ แยกตามงานต่าง ๆ ภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมาคือ งานด้านทะเบียนราษฎร และบัตร งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานด้านสาธารณสุข ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะ เทศบาลนครหาดใหญ่ควรมีการแจ้งขั้นตอนการให้บริการในงานต่าง ๆ ให้ผู้รับบริการได้รับ

ทราบก่อนที่จะเข้ามาใช้บริการผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อจำทำให้ผู้รับบริการจะได้จัดเตรียมเอกสารต่าง ๆ ไว้ก่อนล่วงหน้า ควรมีช่องทางการติดต่อที่หลากหลายและสอดคล้องกับผู้รับบริการที่มีความหลากหลาย ทั้งวัยวุฒิ คุณวุฒิและภูมิรู้ของแต่ละคนที่แตกต่างกัน ควรมอบหมายงานให้สอดคล้องกับศักยภาพและสมรรถนะของบุคลากรแต่ละคน ควรพัฒนาความพร้อมด้านสถานที่ ทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน ให้เกิดความพร้อมในการให้บริการ และควรนำหลักธรรมาภิบาลใช้กับการทำงานด้านต่างๆ อย่างจริงจัง และต่อเนื่อง เพื่อจะทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์กรมากขึ้น

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้ดำเนินการประเมินตามรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่

- 1.1 งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)
- 1.2 งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)
- 1.3 งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบการกิจการต่าง ๆ)
- 1.4 งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

2. ประเด็นการประเมินในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการ
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งที่มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี และที่บุคลากรของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ให้ไปบริการ ประจำปีงบประมาณ

พ.ศ. 2563 จำนวน 6,793 คน กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 1,217 คน เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก กลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ

ลำดับที่	งานบริการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)	2,116	336
2.	งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)	658	249
3.	งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)	3,122	355
4.	งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)	897	277
รวม		6,793	1,217

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า โดยออกแบบให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการประเมินและขอบเขตเนื้อหาของการประเมิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ชุดตามกระบวนการบริการ ดังนี้

1. ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)
2. ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)
3. ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)
4. ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

โดยแบบสอบถามแต่ละชุดแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-List) ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพหลัก ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ความถี่ในการใช้บริการ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า แบ่งระดับความพึงพอใจเป็น 5 ระดับ คือ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด (5), มาก (4), ปานกลาง (3), น้อย (2) และน้อยที่สุด (1)

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ดำเนินการดังนี้

1. จัดประชุมผู้ประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยให้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลมีความครอบคลุมทั้ง 4 กระบวนการบริการ

2. เก็บข้อมูลโดยผู้ช่วยนักวิจัย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 4 ชุด สอบถามผู้รับบริการใน 4 งานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาทำการวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม การวิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ หาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายค่าเฉลี่ยแบ่งเป็น 5 ระดับดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2535: 99)

การให้ค่าคะแนนระดับความพึงพอใจในแต่ละงาน

มีความพึงพอใจมากที่สุด	ให้คะแนน 5 คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	ให้คะแนน 4 คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	ให้คะแนน 3 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	ให้คะแนน 2 คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้คะแนน 1 คะแนน

เกณฑ์ในการประเมินค่าจัดระดับความพึงพอใจในการรับบริการ โดยนำคะแนนเฉลี่ยของความคิดเห็นแต่ละด้านมาถ่วงน้ำหนักและกำหนดเป็นเกณฑ์ระดับความคิดเห็น 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

ในการคิดค่าร้อยละ (Percentage) ผู้ประเมินได้นำคะแนนความพึงพอใจจากผลการประเมินแต่ละประเด็นไปหาค่าร้อยละ โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

ตอนที่ 3 รวบรวมความคิดเห็นเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการแต่ละงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอในลักษณะการเขียนรายงานเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการศึกษา และวิเคราะห์ ข้อมูลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำผลการประเมินมาเสนอแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)
2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)
3. งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)
4. งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=336)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	119	35.42
หญิง	217	64.58
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	72	21.43
21-30 ปี	67	19.94
31-40 ปี	75	22.32
41-50 ปี	69	20.54
51-60 ปี	38	11.31
มากกว่า 60 ปี	15	4.46

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=336)	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	20	5.95
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	82	24.40
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	21	6.25
ปริญญาตรี	143	42.56
สูงกว่าปริญญาตรี	65	19.35
อื่น ๆ	5	1.49
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	81	24.11
เกษตรกร	18	5.36
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	91	27.08
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	96	28.57
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	42	12.50
อื่นๆ	8	2.38
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	15	4.46
5-10 ปี	64	19.05
11-15 ปี	60	17.86
16-20 ปี	56	16.67
21-25 ปี	70	20.83
มากกว่า 25 ปี	71	21.13
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563		
1-3 ครั้ง	141	41.96
4-6 ครั้ง	54	16.07
7-9 ครั้ง	47	13.99
10-12 ครั้ง	42	12.50
มากกว่า 12 ครั้ง	52	15.48

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=336)	ร้อยละ
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	75	22.32
ไม่เกิน 5,000 บาท	11	3.27
5,001-10,000 บาท	22	6.55
10,001-20,000 บาท	123	36.61
มากกว่า 20,000 บาท	105	31.25

จากตารางที่ 4.1 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินพบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 64.58 เป็นเพศชาย ร้อยละ 35.42 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 22.32 รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 21.43 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 42.56 รองลงมาในระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 24.40 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 28.57 รองลงมาคือข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ ร้อยละ 27.08 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 21.13 รองลงมาอาศัยอยู่ระหว่าง 21-25 ปี ร้อยละ 20.83 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 41.96 รองลงมาใช้บริการ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 16.07 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 36.61 รองลงมามากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 31.25

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียดในตารางที่ 4.2-4.5

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา
(โรงเรียนเทศบาล 5)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.66	0.48	93.15	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.61	0.50	92.14	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	4.69	0.46	93.75	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียง ตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.71	0.47	94.23	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.76	0.43	95.24	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความ ต้องการของผู้รับบริการ	4.74	0.44	94.82	มากที่สุด
รวม	4.69	0.46	93.89	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.89 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.24 รองลงมาคือประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.82 ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.14

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.73	0.45	94.64	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.79	0.42	95.77	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.78	0.42	95.54	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.82	0.39	96.37	มากที่สุด
รวม	4.77	0.42	95.46	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.46 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น และมีค่าคะแนนใกล้เคียงกัน โดยประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.37 รองลงมาคือประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.77 ส่วนประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.64

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	0.47	93.27	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.65	0.48	92.98	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.66	0.47	93.27	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.72	0.45	94.46	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.43	95.18	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.74	0.44	94.88	มากที่สุด
รวม	4.70	0.46	94.01	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.01 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.18 รองลงมาคือประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.88 ส่วนประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.65$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.98

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.74	0.44	94.88	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.71	0.45	94.23	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.74	0.44	94.88	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.72	0.45	94.46	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.76	0.43	95.24	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อ การติดต่อใช้บริการ	4.70	0.47	93.93	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความ ชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.70	0.46	94.05	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.75	0.45	95.00	มากที่สุด
รวม	4.73	0.45	94.58	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.58 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็น
คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ
95.24 รองลงมาคือประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ
95.00 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.70$) คือประเด็นป้ายข้อความบอก
จุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 94.05 และประเด็นการจัด
สถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 93.93

งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านสาธารณสุข
(โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=249)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	98	39.36
หญิง	151	60.64
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	16	6.43
21-30 ปี	45	18.07
31-40 ปี	35	14.06
41-50 ปี	51	20.48
51-60 ปี	56	22.49
มากกว่า 60 ปี	46	18.47
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	39	15.66
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	49	19.68
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	41	16.47
ปริญญาตรี	96	38.55
สูงกว่าปริญญาตรี	20	8.03
อื่น ๆ	4	1.61
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	52	20.88
เกษตรกร	40	16.06
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	69	27.71
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	42	16.87
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	26	10.44
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	17	6.83
5-10 ปี	49	19.68
11-15 ปี	53	21.29
16-20 ปี	49	19.68
21-25 ปี	44	17.67
มากกว่า 25 ปี	37	14.86

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=249)	ร้อยละ
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563		
1-3 ครั้ง	91	36.54
4-6 ครั้ง	55	22.09
7-9 ครั้ง	40	16.06
10-12 ครั้ง	39	15.66
มากกว่า 12 ครั้ง	24	9.64
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	16	6.43
ไม่เกิน 5,000 บาท	47	18.88
5,001-10,000 บาท	78	31.33
10,001-20,000 บาท	84	33.73
มากกว่า 20,000 บาท	24	9.64

จากตารางที่ 4.6 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 60.64 เป็นเพศชาย ร้อยละ 39.36 มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 22.49 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 20.48 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 38.55 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 19.68 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 27.71 รองลงมา มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 20.88 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 21.29 รองลงมา อาศัยอยู่ระหว่าง 5-10 ปี และ 16-20 ปี ร้อยละ 19.68 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 36.54 รองลงมา ใช้บริการ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 22.09 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 33.73 รองลงมา 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 31.33

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียดในตารางที่ 4.7-4.10

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.84	0.37	96.79	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.80	0.41	96.06	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.82	0.39	96.39	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.84	0.36	96.87	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.80	0.40	95.98	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.80	0.40	95.90	มากที่สุด
รวม	4.82	0.39	96.33	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.33 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.84$) คือ ประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) คิดเป็นร้อยละ 96.87 และประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 96.79 รองลงมาคือ ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.39 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 3 ประเด็น ($\bar{X} = 4.80$) คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.06 ประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.98 และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.90

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.73	0.46	94.54	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.69	0.50	93.73	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.77	0.47	95.34	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.74	0.46	94.86	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.80	0.41	96.06	มากที่สุด
รวม	4.75	0.46	94.91	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.91 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.06 รองลงมา คือ ประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.34 ส่วนประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.73

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.37	96.95	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.81	0.41	96.14	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.84	0.36	96.87	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.88	0.33	97.51	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.37	96.79	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.89	0.31	97.83	มากที่สุด
รวม	4.85	0.36	97.01	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ พบว่าผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.01 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.89$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.83 รองลงมาคือประเด็นมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 4.88$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.51 ส่วนประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.14

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวกงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.84	0.38	96.79	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.69	0.48	93.73	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.82	0.39	96.47	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.76	0.45	95.18	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.79	0.41	95.74	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.81	0.40	96.14	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.81	0.39	96.22	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.76	0.43	95.26	มากที่สุด
รวม	4.78	0.42	95.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.69 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.79 รองลงมาคือประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ($\bar{X} = 4.82$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.47 ส่วนประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.73

งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=355)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	156	43.94
หญิง	199	56.06
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	0.85
21-30 ปี	46	12.96
31-40 ปี	103	29.01
41-50 ปี	101	28.45
51-60 ปี	72	20.28
มากกว่า 60 ปี	30	8.45
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	37	10.42
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	88	24.79
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	63	17.75
ปริญญาตรี	133	37.46
สูงกว่าปริญญาตรี	27	7.61
อื่น ๆ	7	1.97
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	13	3.66
เกษตรกร	18	5.07
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	13	3.66
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	227	63.94
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	69	19.44
อื่นๆ	15	4.23

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=355)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	34	9.58
5-10 ปี	42	11.83
11-15 ปี	57	16.06
16-20 ปี	34	9.58
21-25 ปี	34	9.58
มากกว่า 25 ปี	154	43.38
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563		
1-3 ครั้ง	228	64.23
4-6 ครั้ง	68	19.15
7-9 ครั้ง	17	4.79
10-12 ครั้ง	10	2.82
มากกว่า 12 ครั้ง	32	9.01
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	8	2.25
ไม่เกิน 5,000 บาท	30	8.45
5,001-10,000 บาท	97	27.32
10,001-20,000 บาท	129	36.34
มากกว่า 20,000 บาท	91	25.63

จากตารางที่ 4.11 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.06 เป็นเพศชาย ร้อยละ 43.94 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 29.01 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 28.45 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 37.46 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 24.79 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 63.94 รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 19.44 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 43.38 รองลงมาอาศัยอยู่ระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 16.06 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 64.23 รองลงมา ใช้บริการ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 19.15 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 36.34 รองลงมา 5,001-10,000 บาท ร้อยละ 27.32

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียดในตารางที่ 4.12-4.15

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.73	0.44	94.65	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.73	0.44	94.65	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.76	0.43	95.15	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.72	0.45	94.31	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.76	0.43	95.27	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.73	0.45	94.54	มากที่สุด
รวม	4.74	0.40	94.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.76 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.76$) คือ ประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน คิดเป็นร้อยละ 95.27 และประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.15 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ประเด็น ($\bar{X} = 4.73$) คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ และขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว คิดเป็นร้อยละ 94.65 และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 94.54 ส่วนประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.72$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.31

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การออกไปอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.71	0.45	94.25	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.74	0.45	94.82	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.74	0.44	94.87	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.73	0.45	94.65	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.81	0.43	96.17	มากที่สุด
รวม	4.75	0.45	94.95	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.95 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.17 รองลงมามีประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.74$) คือ ประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 94.87 และประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 94.82 ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.25

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข (การออก
ใบอนุญาตสถานประกอบการต่าง ๆ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.38	96.45	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของ ผู้ให้บริการ	4.77	0.43	95.38	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	0.41	95.83	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.74	0.45	94.76	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	0.44	95.04	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.74	0.45	94.82	มากที่สุด
รวม	4.77	0.43	95.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร
ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.38 เมื่อพิจารณารายประเด็น
พบว่า ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) หรือ
คิดเป็นร้อยละ 96.45 รองลงมาคือประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = 4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.83 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น
($\bar{X} = 4.74$) คือ ประเด็นความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิ
ชอบ ฯลฯ คิดเป็นร้อยละ 94.82 และประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบ
คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ คิดเป็นร้อยละ 94.76

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.70	0.47	93.92	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.68	0.48	93.63	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.70	0.46	94.03	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.69	0.46	93.75	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.66	0.47	93.24	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.63	0.49	92.68	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.64	0.48	92.85	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.66	0.48	93.13	มากที่สุด
รวม	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.70$) คือ ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 94.03 และประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ คิดเป็นร้อยละ 93.92 รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.69$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.75 ส่วนประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.68

งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=277)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	135	48.74
หญิง	142	51.26
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	9	3.25
21-30 ปี	67	24.19
31-40 ปี	76	27.44
41-50 ปี	71	25.63
51-60 ปี	41	14.80
มากกว่า 60 ปี	13	4.69
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	5	1.81
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	43	15.52
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	65	23.47
ปริญญาตรี	126	45.49
สูงกว่าปริญญาตรี	35	12.64
อื่น ๆ	3	1.08
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	15	5.42
เกษตรกร	30	10.83
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	15	5.42
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	167	60.29
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	48	17.33
อื่นๆ	2	0.72
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	11	3.97
5-10 ปี	37	13.36
11-15 ปี	25	9.03
16-20 ปี	40	14.44
21-25 ปี	72	25.99
มากกว่า 25 ปี	92	33.21

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=277)	ร้อยละ
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563		
1-3 ครั้ง	153	55.23
4-6 ครั้ง	74	26.71
7-9 ครั้ง	33	11.91
10-12 ครั้ง	16	5.78
มากกว่า 12 ครั้ง	1	0.36
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	15	5.42
ไม่เกิน 5,000 บาท	0	0.00
5,001-10,000 บาท	18	6.50
10,001-20,000 บาท	136	49.10
มากกว่า 20,000 บาท	108	38.99

จากตารางที่ 4.16 ผลการศึกษาคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.26 เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.74 มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 27.44 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 25.63 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 45.49 รองลงมา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 23.47 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 60.29 รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 17.33 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 33.21 รองลงมา 21-25 ปี ร้อยละ 25.99 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง ร้อยละ 55.23 รองลงมา ใช้บริการ 4-6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 26.71 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 49.10 รองลงมา มีรายได้มากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 38.99

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบผลการประเมินดังรายละเอียดในตารางที่ 4.17-4.20

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.79	0.41	95.88	มากที่สุด
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.74	0.45	94.87	มากที่สุด
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.79	0.40	95.88	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)	4.76	0.43	95.16	มากที่สุด
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน	4.80	0.41	96.03	มากที่สุด
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.45	95.16	มากที่สุด
รวม	4.77	0.42	95.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.50 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.03 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.79$) คือ ประเด็นขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.88 ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.87

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.69	0.52	93.86	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.69	0.50	93.79	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.69	0.54	93.72	มากที่สุด
4. สื่อประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.73	0.51	94.58	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.73	0.48	94.58	มากที่สุด
รวม	4.71	0.51	94.11	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.11 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.73$) คือ ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ และประเด็นสื่อบุคคล คิดเป็นร้อยละ 94.58 รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 ประเด็น ($\bar{X} = 4.69$) คือ ประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว คิดเป็นร้อยละ 93.86 ประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 93.79 และประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 93.72

ตารางที่ 4.19 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.41	95.81	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ	4.75	0.43	95.02	มากที่สุด
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.79	0.41	95.74	มากที่สุด
4. มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.44	94.73	มากที่สุด
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.75	0.43	95.02	มากที่สุด
รวม	4.76	0.42	95.28	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.28 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากับ 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.79$) คือ ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.81 และประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 95.74 รองลงมาคือประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.38 ส่วนประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.73

ตารางที่ 4.20 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.41	95.67	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.74	0.47	94.80	มากที่สุด
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.78	0.41	95.67	มากที่สุด
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ	4.75	0.43	95.09	มากที่สุด
5. คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ	4.75	0.44	94.95	มากที่สุด
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ	4.78	0.42	95.52	มากที่สุด
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.79	0.40	95.88	มากที่สุด
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.79	0.41	95.81	มากที่สุด
รวม	4.77	0.42	95.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.42 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น ($\bar{X} = 4.79$) คือ ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย คิดเป็นร้อยละ 95.88 และประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ คิดเป็นร้อยละ 95.81 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ประเด็น ($\bar{X} = 4.78$) คือ ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 95.67 และประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.52 ส่วนประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80

ผลการประเมินภาพรวม

ผลการประเมินภาพรวมทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ทั้ง 4 งานบริการ ดังแสดงในตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.21 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัด
สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (เรียงตามผลการประเมิน)

ลำดับ ที่	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
			\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1	ด้านสาธารณสุข (โครงการเตียง พยาบาล 1,000 เตียง)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.39	96.33	มากที่สุด
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.46	94.91	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.85	0.36	97.01	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.42	95.69	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.80	0.76	96.01	มากที่สุด
2	งานด้านอื่น ๆ (งานเทศ พาณิชย์)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.42	95.50	มากที่สุด
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.71	0.51	94.11	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.76	0.42	95.28	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.42	95.42	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.75	0.44	95.15	มากที่สุด
3	ด้านสาธารณสุข (การออก ใบอนุญาต สถานประกอบ กิจการต่าง ๆ)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.40	94.76	มากที่สุด
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.45	94.95	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.77	0.43	95.38	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.73	0.45	94.51	มากที่สุด
4	ด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.46	93.89	มากที่สุด
		ด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.42	95.46	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.70	0.46	94.01	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.73	0.45	94.58	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.72	0.43	94.45	มากที่สุด
โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ			4.75	0.52	95.03	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.03 โดยงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.01 รองลงมางานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์) ($\bar{X} = 4.75$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.15 และงานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ) ($\bar{X} = 4.73$) หรือคิด

เป็นร้อยละ 94.51 ส่วนงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.72$) คิดเป็นร้อยละ 94.45 และผลการศึกษาในแต่ละงานบริการ พบดังนี้

1. งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.01 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.01 รองลงมาพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 96.33 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.69 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.91

2. งานด้านอื่น ๆ (งานเทศาภิบาล) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.15 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.50 รองลงมาพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.42 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.28 ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.11

3. งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.51 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.38 รองลงมาพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.95 และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.76 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40

4. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.45 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.46 รองลงมาพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 94.58 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 94.01 ส่วนด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พึงพอใจต่ำที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.89

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจของเทศบาลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาสามารถสรุป และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินและสรุปผลการประเมินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำเสนอผลการประเมินแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)
2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)
3. งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)
4. งานด้านอื่น ๆ (งานเทศาภิบาล)

1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)

ผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบดังนี้

1.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ส่วนประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ ส่วนประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์ เครื่องมือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะอาดต่อการติดต่อใช้บริการ

2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

ผู้รับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ระหว่าง 11-15 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบดังนี้

2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) และประเด็นขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว รองลงมา คือ ประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำ

ขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 3 ประเด็น คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อบุคคลมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ส่วนประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.3 ผลการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ส่วนประเด็นความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ส่วนประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบการต่าง ๆ)

ผู้รับบริการ ส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบดังนี้

3.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน และประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ประเด็น คือ ประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนประเด็นความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลังมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า

ประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว และประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ และประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

3.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ รองลงมาคือประเด็นความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ ส่วนประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4. งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562-กันยายน 2563 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

ผู้ประเมินได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการประเมินพบดังนี้

4.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นความสะดวกที่รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว และประเด็นความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนประเด็นความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ และประเด็นสื่อบุคคล รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ประเด็น คือ ประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์

เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ และประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว

4.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และประเด็นความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ รองลงมาคือประเด็นมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ ส่วนประเด็นให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือ ประเด็นป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย และประเด็นความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ความรู้ รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากัน 3 ประเด็น คือ ประเด็นสถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม และประเด็นการจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ ส่วนประเด็นความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะที่นึ่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) 2. งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) 3. งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ) 4. งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์) พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) คิดเป็นร้อยละ 95.03 จากผลการประเมิน พบว่า ทั้ง 4 งานมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน ผู้ประเมินจึงมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ควรเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) และงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

1.1.2 ควรลดขั้นตอนการให้บริการในบางขั้นตอนเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการในงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

1.1.3 ควรปรับเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

1.1.4 ควรเพิ่มความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน) ในงานด้านสาธารณสุข (การออกไปอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) และงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 บาท)

1.2.2 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในการประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข (การออกไปอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) ควรแต่งกายให้มีความเหมาะสม มีบุคลิกภาพลักษณะท่าทางที่ดีต่อการปฏิบัติงานให้บริการ

1.3.2 ควรให้เจ้าหน้าที่เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยและให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้นในงานด้านสาธารณสุข (การออกไปอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

1.3.3 สร้างจิตสำนึกให้เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ในงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ควรจัดสถานที่และอุปกรณ์ให้มีความเป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้บริการของผู้รับบริการโดยเฉพาะในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) และงานด้านสาธารณสุข (การออกไปอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

1.4.2 ควรเพิ่มป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ให้มีความชัดเจนและเข้าใจง่ายสำหรับผู้รับบริการในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)

1.4.3 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ ในงานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง) และงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้าน ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. จากการศึกษาพบว่า งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งาน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่ด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5) ให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

3. การบริหารจัดการท้องถิ่นจะมีบทบาทและมีความสำคัญมากขึ้น เทศบาลจึงจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ต้องกำชับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์แก่ชุมชนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ให้บริการ จนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ให้ประชาชนพึ่งพาตนเองได้และสามารถปรับตัวได้แม้เกิดสถานการณ์ต่าง ๆ ส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็งและประเทศชาติเจริญก้าวหน้าต่อไป

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- ฐิติรัตน์ เทพประติษฐ์. (2554). **ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ปัทมาวดี สำเนียงหวาน. (2555). **ความคาดหวังและความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการของบุคลากร มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ภาณุวิชญ์ มาลัยกุล. (2552). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปทุมธานี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ยุทธการ สุขะกาสี. (2550). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองสองห้อง อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- เลิศเชาว์ สุนทรปิยะพันธ์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสายการบินต้นทุนต่ำในจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- วีรยุทธ มิตรมุสิก. (2550). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการศูนย์บริการร่วมองค์การบริหารส่วนตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศิวนาถ ชัยพิสิษฐเจริญ. (2550). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลรัชฎา อำเภอเมือง จังหวัดภูเก็ต**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุดใจ ชุมพรพันธ์. (2551). **ความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในสถาบันการพลศึกษาวิทยาเขตภาคใต้**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุเทพ ลียุทธานนท์. (2551). **ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานประปาสุราษฎร์ธานี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุราษฎร์ธานี, เทศบาลนคร. (2563). **ข้อมูลทั่วไป** [Online]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.suratcity.go.th/2020/index.php/th/> [2563, กันยายน 18]
- อุทัย กุลสอน. (2550) **การศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา
(โรงเรียนเทศบาล 5)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชุดที่.....
งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)	
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 2562 - กันยายน 2563
 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ ที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจัดให้ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อ การเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ ความรู้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในงาน
บริการด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 5)

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ข
แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข
(โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชุดที่.....
งานด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)	
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 2562 - กันยายน 2563
 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 (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ ที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจัดให้ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อ การเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ ความรู้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในงาน
บริการด้านสาธารณสุข (โครงการเตียงพยาบาล 1,000 เตียง)

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ค

แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข
(การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชุดที่.....
งานด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)	
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 2562 - กันยายน 2563
 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 (การออกไปอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ ที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจัดให้ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อ การเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ ความรู้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในงาน
บริการด้านสาธารณสุข (การออกใบอนุญาตสถานประกอบกิจการต่าง ๆ)

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ง
แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านอื่น ๆ
(งานเทศพาณิชย์)

<p>แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>งานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)</p> <p>เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี</p>	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 2562 - กันยายน 2563
 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านอื่น ๆ (งานเทศพาณิชย์)

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					
2. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3. ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน)					
5. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ แต่ละขั้นตอน					
6. ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ ที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจัดให้ท่านมีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด					
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว					
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์					
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว					
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์					
5. สื่อบุคคล					
ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ					
1. ความสุภาพ กิริยามารยาทของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					
3. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและความ พร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
5. ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6. ความซื่อสัตย์สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกต่อ การเดินทางมารับบริการ					
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวกเช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการ					
3. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ โดยรวม					
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์ / เครื่องมือ ในการให้บริการ					
5. คุณภาพและความทันสมัยของ อุปกรณ์ เครื่องมือ					
6. การจัดสถานที่และอุปกรณ์ ความ เป็นระเบียบสะดวกต่อการติดต่อใช้ บริการ					
7. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้าย ประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8. ความพอใจต่อคู่มือและเอกสารให้ ความรู้					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ความต้องการและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในงาน
บริการด้านอื่น ๆ (งานเทศาภิบาล)

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก จ
คณะกรรมการประเมิน

คณะกรรมการประเมิน

ที่ปรึกษา

1. อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. รองอธิการบดีฝ่ายพันธกิจสัมพันธ์

คณะกรรมการดำเนินงาน

บุคลากรงานบริการวิชาการพัฒนาท้องถิ่น สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย

1. นายอรุณ หนูขาว
2. นางสาวจันทิมา องอาจ
3. ว่าที่ร้อยตรีอาชิต ทิ้งปากถ้ำ
4. นางสาวเยาวลักษณ์ กากแก้ว
5. นางสาวนุชนาถ หนูหืด
6. นางนันทพร รัตนพันธ์
7. นางสาวทศกัญญา หอมหวล
8. นางสาวภัทรลภา หินอ่อน