



รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2567

รายงานผล

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี

จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

2567

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และเสนอแนะแนวทางการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นกรอบแนวทางในการประเมิน ประกอบด้วย 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเมตติมวิทยา) 2. งานด้านทะเบียน 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) และ 4. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) โดยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ 3. ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5. ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยเก็บข้อมูลจากผู้รับบริการทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 1,163 ตัวอย่าง จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถาม ผลการประเมิน มีดังนี้

ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยรวมทั้ง 4 งาน พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.54 ซึ่งทั้ง 4 งานบริการ มีผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.81 รองลงมา งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.03 และงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเมตติมวิทยา) ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.73 ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.59 โดยผลการประเมินในแต่ละงานบริการ พบดังนี้

1. งานด้านทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.81 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) คิดเป็นร้อยละ 99.81 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.13 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 97.84

2. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

มากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.26 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.53

3. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเขตมิววิทยา) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.73 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.26 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เท่ากันสองด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.63 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.59

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.59 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.87 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองด้าน ($\bar{X} = 4.77$) คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.39 และด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

จากผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเขตมิววิทยา) 2. งานด้านทะเบียน 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) และ 4. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบำบัด) พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.54 จากการประเมินทั้ง 4 งานบริการ ผลการประเมินมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันโดยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ และทั้ง 5 ด้านของการประเมิน ผู้ประเมินยังมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ควรปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

1.1.2 ควรจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในการประชาสัมพันธ์ ในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเมดิควิทยา) และงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

1.2.1 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) และงานด้านทะเบียน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.3.1 ควรให้เจ้าหน้าที่เพิ่มความสามารถและทักษะการแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมแก่ผู้มารับบริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

1.3.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกรายตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรมในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ควรจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ เพิ่มความสะดวก ความสะอาด ในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

1.4.2 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ อย่างเพียงพอในงานบริการด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเมดิควิทยา)

1.4.3 ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดบริการ และคู่มือสำหรับการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

1.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.5.1 ควรเพิ่มคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

1.5.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านทั้ง 4 งานบริการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจะต้องกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงานของบุคลากรในแต่ละงานบริการ และกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็งและประเทศชาติก็จะเจริญก้าวหน้าต่อไป

3. จากผลการประเมิน พบว่า งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งาน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายรวมทั้งการวางระบบและกลไกที่สนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการได้รับการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

คำนำ

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็นไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประเมินคุณภาพการให้บริการ และเพื่อเสนอแนะแนวทางการพัฒนากระบวนการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนผดิมวิทยา) 2. งานด้านทะเบียน 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) 4. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) โดยในแต่ละงานบริการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ 5 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินที่ได้ไปยกระดับคุณภาพในการให้บริการประชาชนผู้รับบริการให้มีความสอดคล้องเหมาะสมกับความต้องการต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะผู้ประเมินขอขอบคุณผู้บริหาร ข้าราชการ บุคลากรของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รวมถึงประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้สอดคล้องกับบาทหน้าที่ตามเจตนารมณ์แห่งการกระจายอำนาจให้มีประสิทธิภาพ สูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

ตุลาคม 2567

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
คำนำ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์	3
ความสำคัญของการประเมิน	3
ขอบเขตการดำเนินงาน	3
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
บริบทของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	6
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการติดตามประเมินผล	28
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	35
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการประเมิน	45
ประเด็นของการประเมิน	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	46
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูล	47
บทที่ 4 ผลการประเมิน	49
งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเขตมวิทยุ)	49
งานด้านทะเบียน	57
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)	64
งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)	71
ผลการประเมินภาพรวม	78

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการประเมิน	81
ข้อเสนอแนะ	87
บรรณานุกรม	90
ภาคผนวก	93
ภาคผนวก ก แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อน เขตมิวนิค)	94
ภาคผนวก ข แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านทะเบียน	99
ภาคผนวก ค แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออก ใบอนุญาตประกอบกิจการ)	104
ภาคผนวก ง แบบสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)	109
ภาคผนวก จ คณะกรรมการประเมิน	114

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ	46
4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	49
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเขตมิววิทยา)	52
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียน เทศบาล 1 แต่งอ่อนเขตมิววิทยา)	53
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียน เทศบาล 1 แต่งอ่อนเขตมิววิทยา)	54
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเขตมิววิทยา)	55
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อน เขตมิววิทยา)	56
4.7 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	57
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียน	59
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านทะเบียน	60
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านทะเบียน	61
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียน	62

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการด้านทะเบียน	63
4.13 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	64
4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)	66
4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ).....	67
4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)	68
4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ).....	69
4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออก ใบอนุญาตประกอบกิจการ).....	70
4.19 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน	71
4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด).....	73
4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)	74

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)	75
4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธารา บ้ำบัด)	76
4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)	77
4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของ ผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 (เรียงตามผลการประเมิน)	78

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

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

ตามพระราชกฤษฎีกาที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) เสนอและคณะรัฐมนตรีได้มีมติเห็นชอบ โดยประกาศให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติ รวมทั้งวิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการให้มีความเป็นเลิศ สามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศโดยยึดหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี สำนักงาน ก.พ.ร. จึงให้ส่วนราชการทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นพัฒนาคุณภาพการให้บริการแก่ประชาชนในหลาย ๆ มิติ โดยมีเป้าหมายหลัก คือ การพัฒนาคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น ในการนี้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งเทศบาลและองค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่ที่รับผิดชอบ มีโครงสร้างการบริหาร มีบุคลากร และงบประมาณเพื่อดำเนินงานตามภารกิจ ซึ่งงานต่าง ๆ ต้องได้รับ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ตามเกณฑ์ การประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่มุ่งมั่นตอบสนองความต้องการสาธารณะของประชาชนในเขตรับผิดชอบมาตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน และมีการบริหารจัดการที่ดีของผู้บริหารท้องถิ่นรวมถึงข้าราชการประจำ ลูกจ้าง และสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี มีการร่วมมือร่วมใจที่จะพัฒนาองค์กรให้มีความเจริญก้าวหน้าต่อไป เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ต้องการความเจริญก้าวหน้าในพื้นที่ที่ตนอาศัยอยู่ ดังนั้น เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จึงร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี สสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อที่จะได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเสนอผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาการบริการในด้านที่ได้รับความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้วให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และกำหนดมาตรการแนวทางปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านที่ยังได้รับความพึงพอใจในระดับต่ำตามความคิดเห็นของผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นสิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการเพื่อติดตามผลการให้บริการ และประเมินคุณภาพการให้บริการว่าอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต้องการ คาดหวัง ไม่พึงพอใจหรือพึงพอใจ เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาให้มีคุณภาพการให้บริการที่ดีขึ้น เพื่อสร้างความประทับใจและภาพลักษณ์ที่ดีขององค์กร เพื่อพัฒนาระดับคุณภาพการบริหารของหน่วยราชการให้สอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ต่อไป

การกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุดและการให้บริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดีย่อมทำให้ผู้รับบริการหรือประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่รัฐและต่อหน่วยงานด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ในฐานะสถาบันอุดมศึกษา เพื่อการพัฒนาท้องถิ่น มีหน้าที่สำคัญด้านการจัดการศึกษา วิจัยชุมชน และการบริการวิชาการแก่ชุมชน ท้องถิ่น ได้เห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ จึงดำเนินการศึกษาเพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านการประชาสัมพันธ์ การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเขตริมวิทยา) 2. งานด้านทะเบียน 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) และ 4. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) ที่ให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ รับทราบปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการ ทั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้เป็น

แนวทางในการวางแผนและพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการต่อไป

วัตถุประสงค์

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

ความสำคัญของการประเมิน

การสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ครั้งนี้ มีความสำคัญ ดังนี้

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

ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ประเมินได้กำหนดขอบเขตในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

1. พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเมดิควิทยา) 2. งานด้านทะเบียน 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) และ 4. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) ประชากรผู้รับบริการ จำนวน 19,147 คน

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้ง 4 งานบริการ จำนวน 1,163 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก

3. เนื้อหา ได้แก่ การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งาน ได้แก่ 1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเมดิควิทยา) 2. งานด้านทะเบียน 3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) และ 4. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) ใน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อระดับความพึงพอใจในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ใน 4 งานบริการ ได้แก่

1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเมดิควิทยา) หมายถึง การให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1) ทั้งการจัดการศึกษาก่อนวัยเรียนหรือปฐมวัยการจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา การจัดสร้างแหล่งเรียนรู้ตลอดชีวิต การให้ความช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการเรียนการสอน รวมถึงการพัฒนารูปแบบและการส่งเสริมกิจกรรมการให้บริการด้านการศึกษา

2. งานด้านทะเบียน หมายถึง งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน สำนักปลัดเทศบาล เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นการดำเนินงานเพื่อบริการประชาชนเกี่ยวข้องกับการแจ้งการรับแจ้ง การจดบันทึกและการจัดทำทะเบียนต่าง ๆ ของบุคคลในประเทศ อาทิ ทะเบียน คนเกิด ทะเบียนคนตาย ทะเบียนบ้านกลาง การแจ้งเกี่ยวกับบ้าน การย้ายที่อยู่ การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร บัตรประจำตัวประชาชน อาทิ กรณีการขอมีบัตร การขอมีบัตร

ใหม่ หรือการขอเปลี่ยนแปลง นวัตกรรม รวมถึงการเลือกตั้งในรูปแบบประเภทต่าง ๆ เป็นต้น และเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงของประเทศ

3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) หมายถึง การให้บริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพในการออกใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ แก่ผู้ประกอบการแผงลอยจำหน่ายอาหารในพื้นที่ผ่อนผันของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

4. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) หมายถึง หน่วยให้บริการด้านสาธารณสุข ในสังกัดสำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านการส่งเสริมสุขภาพทุกกลุ่มวัย รวมทั้งมีการให้บริการด้านสาธารณสุขอื่นๆ ประกอบด้วยการให้บริการคลินิกธาราบ้ำบัด คลินิกสร้างเสริมสุขภาพและออกกำลังกาย คลินิกโภชนาการ คลินิกส่งเสริมสุขภาพจิต คลินิกกายภาพบำบัด และคลินิกการแพทย์แผนไทย

ตัวชี้วัดตามข้อตกลงการปฏิบัติราชการ หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผู้ประเมินได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นกรอบความคิดในการประเมิน นำเสนอในประเด็นต่อไปนี้

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

บริบทของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประวัติเมืองสุราษฎร์ธานี

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

ความเป็นมาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

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

กิโลเมตร เป็น 68.97 ตารางกิโลเมตร และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ 4 พฤษภาคม 2550

สำหรับดวงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นรูปโล่มีปีกสมอเทิด รัฐธรรมนูญ ซึ่งมีความหมายว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นเมืองท่า ตั้งอยู่ริมแม่น้ำและทะเล ภายใต้การปกครองแบบประชาธิปไตย

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ริมบริเวณที่ราบริมน้ำตาปี และเป็นที่บรรจบของลำน้ำหลายสาย ได้แก่ คลองท่ากูป และคลองมะขามเตี้ย ที่ไหลลงมาบรรจบกับแม่น้ำตาปีบริเวณเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งบริเวณนี้แม่น้ำตาปี ยังได้แยกออกเป็น 2 สายไหลลงสู่ทะเล คือ แม่น้ำตาปี และคลองฉนาก

อาณาเขต

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ประมาณ 68.97 ตารางกิโลเมตร ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำตาปีไหลผ่านภายในเขตเทศบาล โดยมีอาณาเขต ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลบางชนะ ตำบลคลองฉนาก และตำบลท่าทองใหม่

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลวัดประดู่ และตำบลขุนทะเล

ทิศตะวันออก ติดต่อกับแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติเขาท่าเพชร และอำเภอกาญจนดิษฐ์

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลบางชนะ ตำบลบางไผ่ และตำบลวัดประดู่

การเลือกตั้ง

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แบ่งเขตการเลือกตั้งเป็น 4 เขตเลือกตั้ง ดังนี้

เขตการเลือกตั้งที่ 1 ครอบคลุมพื้นที่ตำบลตลาด, ตำบลบางไผ่เฉพาะ หมู่ที่ 1, 2 ตำบลบางชนะ เฉพาะหมู่ที่ 5 ตำบลคลองฉนาก เฉพาะหมู่ที่ 1, 4, 7 ตำบลบางกุ้ง หมู่ที่ 5 บางส่วน

เขตการเลือกตั้งที่ 2 ครอบคลุมพื้นที่ตำบลบางกุ้ง หมู่ที่ 1, 2, 3, 4 และหมู่ที่ 5 บางส่วน ตำบลมะขามเตี้ยเฉพาะหมู่ที่ 5

เขตการเลือกตั้งที่ 3 ครอบคลุมพื้นที่ตำบลมะขามเตี้ย หมู่ที่ 1, 2 และ 3 บางส่วน

เขตการเลือกตั้งที่ 4 ครอบคลุมพื้นที่ตำบลมะขามเตี้ย หมู่ที่ 4, 6 และหมู่ที่ 3 บางส่วน

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามสถิติทะเบียนราษฎร ณ เดือนมิถุนายน 2567 จำนวน 131,115 คน แบ่งเป็นเพศชาย 61,891 คน เพศหญิง 69,224 คน และมีจำนวนครัวเรือน 78,969 หลังคาเรือน

(ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2567)

ด้านการบริการ

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีสถานประกอบการต่าง ๆ ดังนี้

1. สถานที่บริการน้ำมัน 31 แห่ง
2. ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า 6 แห่ง
3. ตลาดสด 13 แห่ง
4. สถานชานาบอล 1 แห่ง
5. โรงรับจำนำ 3 แห่ง
6. โรงแรม 58 แห่ง
7. โรงภาพยนตร์ 3 แห่ง
8. ร้านอาหารขนาดใหญ่ (พื้นที่เกิน 200 ตรม.) จำนวน 69 แห่ง
9. ร้านอาหารขนาดเล็ก (พื้นที่ไม่เกิน 200 ตรม.) จำนวน 639 แห่ง
10. สถานที่สะสมอาหาร (ร้านของชำพื้นที่เกิน 200 ตรม.) 24 แห่ง
11. สถานที่สะสมอาหาร (ร้านของชำพื้นที่ไม่เกิน 200 ตรม.) 424 แห่ง

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนกันยายน 2567)

สถานพยาบาล

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

โรงพยาบาลเอกชน 2 แห่ง คือโรงพยาบาลทักษิณ มีเตียงคนไข้ 200 เตียง โรงพยาบาลศรีวิชัย
มีเตียงคนไข้ 30 เตียง

2. ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล 4 แห่ง คือ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนคร
สุราษฎร์ธานี (ศูนย์ต่าปี) ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (สวนหลวง ร.9) ศูนย์บริการ
สาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ฝั่งบางไผ่) และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนคร
สุราษฎร์ธานี (บึงขุนทะเล)

3. ศูนย์สุขภาพชุมชนเครือข่ายโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี 5 แห่งคือ ศูนย์สุขภาพชุมชน
เมืองโพธารวาส ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพทวาย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองตลาดดอนนอก ศูนย์สุขภาพ
ชุมชนเมืองศรีวิชัย และศูนย์สุขภาพชุมชนเมืององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

4. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกุ้ง
และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะขามเตี้ย

5. คลินิกเอกชน 186 แห่ง

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

สภาพทางสังคม

การศึกษา

สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 8 แห่ง คือ

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

สถานศึกษาที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

สถานศึกษาในสังกัดรัฐ

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

สถานศึกษาในสังกัดเอกชน

1. โรงเรียนดวงวิเศษพัฒนา
2. โรงเรียนเทพมิตรศึกษา
3. โรงเรียนธิดาแม่พระ
4. โรงเรียนธีราศรมสุราษฎร์ธานี
5. โรงเรียนนานาชาติสุราษฎร์ธานี
6. โรงเรียนจอย
7. โรงเรียนมานิตานุเคราะห์
8. โรงเรียนยุวศึกษา
9. โรงเรียนเรืองครุณีวิทยา

10. โรงเรียนวชิรมิตรวิทยา (ฮั่วเหมิง)
11. โรงเรียนสัมพันธ์ศึกษา
12. โรงเรียนอนุบาลกุลบุตร
13. โรงเรียนอนุบาลเมธัส
14. โรงเรียนอนุบาลวิจิตร
15. โรงเรียนอนุบาลเสาวลักษณ์
16. โรงเรียนอนุบาลหนูน้อย
17. โรงเรียนอนุรักสองภาษา
18. วิทยาลัยเทคโนโลยีสุราษฎร์ธานี
19. วิทยาลัยเทคโนโลยีดอนบอสโกสุราษฎร์ธานี
20. มหาวิทยาลัยตาปี วิทยาเขตเมืองสุราษฎร์ธานี

ระบบบริการพื้นฐาน

1. การคมนาคมขนส่ง (ทางบก, ทางน้ำ, ทางราง ฯลฯ)

1.1 การขนส่งทางบก การส่งในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะคือ การขนส่งภายในเขตเทศบาลและการขนส่งภายนอกเขตเทศบาล ดังนี้

1.1.1 การขนส่งภายในเขตเทศบาลมีรถโดยสารสาธารณะ จำนวน 6 ประเภท ได้แก่

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

2) รถโดยสารไม่ประจำทาง

3) รถยนต์รับจ้างบรรทุกคนโดยสารไม่เกิน 7 คน (แท็กซี่)

4) รถยนต์บริการธุรกิจ

5) รถยนต์บริการทัศนอาจร

6) รถจักรยานยนต์สาธารณะ

1.1.2 การขนส่งภายนอกเขตเทศบาล มีรถโดยสารประจำทางให้บริการ 3 ประเภท ได้แก่

1) รถสองแถวให้บริการจากในเขตเทศบาลสุราษฎร์ธานี ไปอำเภอต่าง ๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

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

3) รถบัสให้บริการจากในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ไปจังหวัดนครศรีธรรมราช พัทลุง สงขลา ตรัง กระบี่ พังงา ภูเก็ต ระนอง และชุมพร

ข้อมูลสาธารณูปโภคในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

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

รวม 1,432 แห่ง

สภาพผิวจราจรถนนในเขตเทศบาล

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

184,161,670

1.2 การขนส่งทางน้ำ

ท่าเทียบเรือที่ให้บริการในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1.2.1 ท่าเรือนอนเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ถ.บ้านดอน ต.ตลาด คนโดยสารและสินค้าอุปโภคบริโภค

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

1.2.3 ท่าเทียบเรือองค์การสะพานปลาสุราษฎร์ธานี ถ.บ้านดอน ต.ตลาด สินค้าประมง

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

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

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

1.2.7 ท่าเรือ โชคพนา ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าเทกอง

1.2.8 ท่าเรือ สุราษฎร์ท่าทอง ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าทั่วไป

1.2.9 ท่าเรือ เพียวไอร์แลนด์ ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าเทกอง

1.2.10 ปตท.น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) แห่งที่ 1 ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (ก๊าซ และน้ำมัน)

1.2.11 ปตท.น้ำมันและการค้าปลีก จำกัด (มหาชน) แห่งที่ 2 ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (น้ำมัน)

1.2.12 ท่าเรือ ปูนซิเมนต์นครหลวง ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง ปูนซิเมนต์

1.2.13 ปัญจะพัฒนวิศกรรมและพาณิชย์การ จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าเทกอง

1.2.14 ท่าเรือลมพระยาตาปี ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง คนโดยสาร

1.2.15 ท่าเรือ สยามแก๊ส แอนด์ ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด (มหาชน) ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (ก๊าซ)

1.2.16 ท่าเรือ พี.ซี.ปิโตรเลียมแอนด์เทอร์มินอล จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าทั่วไป สินค้าเทกอง

1.2.17 ท่าเรือ บริษัท ซีเครสท์ เฟอริรี่ จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง คนโดยสาร ยานพาหนะ และสินค้าอุปโภคบริโภค

1.2.18 ท่าเรือ ท่าทอง (ไทยปิโตรเลียมเซอรัวิส) ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าทั่วไป สินค้าเทกอง

1.2.19 ท่าเรือ บริษัท เอส ซี จี 1995 จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าทั่วไป สินค้าเทกอง

1.2.20 ท่าเรือ บริษัท สันหัดและบุตร จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าตู้คอนเทนเนอร์ สินค้าทั่วไป สินค้าเทกอง

1.2.21 ท่าเรือ บริษัท ซีเอสโก้ จำกัด (มหาชน) ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (น้ำมัน)

1.2.22 ท่าเรือ บริษัท ท่าทอง พอร์ต จำกัด ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าเทกอง

1.2.23 ท่าเรือ คลังน้ำมันเชลล์สุราษฎร์ธานี ถ.ปากน้ำ ต.บางกุ้ง สินค้าปิโตรเลียม (น้ำมัน)

1.2.24 ท่าเรือ บริษัท ยูนิคแก๊ส แอนด์ ปีโตรเคมีคัลส์ จำกัด (มหาชน) ถ.สันติสุข ต.บางกุ่ม สิ้นค้าปีโตรเลียม (ก๊าซ)

1.2.25 ท่าเรือ บริษัท ทิปโก้ แอสฟัลท์ จำกัด (มหาชน) ถ.สันติสุข ต.บางกุ่ม สิ้นค้าปีโตรเลียม (ยางมะตอย)

1.2.26 ท่าเรือ บริษัท พี.ซี.สยามปีโตรเลียม จำกัด ถ.สันติสุข ต.บางกุ่ม สิ้นค้าปีโตรเลียม (น้ำมันปาล์ม)

1.2.27 ท่าเรือ บริษัท พี.เค.มารีน เทรดดิง จำกัด ถ.สันติสุข ต.บางกุ่ม สิ้นค้าทั่วไป สิ้นค้าเทกอง น้ำมันปาล์ม

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

การสื่อสาร/โทรศัพท์

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีการใช้โทรศัพท์ แยกเป็น

1. โทรศัพท์ส่วนบุคคล 5,773 หมายเลข
2. โทรศัพท์สาธารณะ 60 หมายเลข
3. ชุมสายโทรศัพท์ 15 แห่ง
4. ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตไฟเบอร์ใยแก้ว 5,850 คน
5. ศูนย์บริการที่เปิดให้บริการ 3 ศูนย์

ระบบโลจิสติกส์ (Logistics) หรือการขนส่ง

ที่ทำการไปรษณีย์ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

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

ระบบเศรษฐกิจ

1. ด้านการเกษตร

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ทำการเกษตร จำนวน 8,843.36 ไร่ โดยมีการทำการเกษตร จำนวน 3,241 ราย แบ่งเป็น

1. บุคคลธรรมดา จำนวน 3,187 ราย
2. นิติบุคคล จำนวน 49 ราย
3. รัฐวิสาหกิจ จำนวน 1 ราย

4. หน่วยงานราชการ จำนวน 2 ราย
5. สมาคม จำนวน 1 ราย
6. มูลนิธิ จำนวน 1 ราย

2. ด้านการประมง

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีฟาร์มเลี้ยงสัตว์น้ำ ดังนี้

1. ตำบลตลาด
 - 1.1 ปลาน้ำจืด จำนวน 1 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 0.3 ไร่
 - 1.2 ปลาสวยงาม จำนวน 1 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 0.0006 ไร่
 2. ตำบลบางกุ้ง
 - 2.1 กุ้งทะเล จำนวน 10 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 148 ไร่
 - 2.2 ปลาทะเล จำนวน 1 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 12 ไร่
 - 2.3 ปลาน้ำจืด จำนวน 4 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 1.7088 ไร่
 3. ตำบลมะขามเตี้ย
 - 3.1 กุ้งทะเล จำนวน 3 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 84.75 ไร่
 - 3.2 ปลาน้ำจืด จำนวน 10 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 3.5948 ไร่
 - 3.3 ปลาสวยงาม จำนวน 1 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 0.135 ไร่
- รวม 3 ตำบล
1. กุ้งทะเล จำนวน 13 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 232.75 ไร่
 2. ปลาทะเล จำนวน 1 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 12 ไร่
 3. ปลาน้ำจืด จำนวน 15 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 5.6036 ไร่
 4. ปลาสวยงาม จำนวน 2 ฟาร์ม เนื้อที่เลี้ยง 0.1356 ไร่

จำนวนผู้ประกอบการด้านการประมง (แพ พ่อค้าคนกลาง ผู้รวบรวมสินค้าสัตว์น้ำ)

1. ตำบลตลาด จำนวนผู้ประกอบการ 4 ราย
 2. ตำบลบางกุ้ง จำนวนผู้ประกอบการ 17 ราย
 3. ตำบลมะขามเตี้ย จำนวนผู้ประกอบการ 2 ราย
- รวม จำนวนผู้ประกอบการ 23 ราย

3. ด้านการปศุสัตว์

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่การปศุสัตว์ จำนวน 518.39 ไร่ โดยมีเกษตรกรเลี้ยงสัตว์ จำนวน 73 ราย แบ่งเป็น

1. บุคคลธรรมดา จำนวน 72 ราย
2. นิติบุคคล จำนวน 1 ราย

โปรตุเกส บนถนนเศรษฐกิจดี ในตัวเมืองสุราษฎร์ธานี ใกล้ๆ กับถนนคนเดินริมน้ำตาปี มีมุมสวยๆ มากมายให้ได้ถ่ายรูปเป็นที่ระลึก รวมถึงสี่ล้ออันสวยงามโดดเด่นของบ้านประตุน้ำบ้านแต่ละหลังที่ยังคงเอกลักษณ์ของประตุน้ำบ้านของคนจีนสมัยก่อนไว้อย่างสมบูรณ์ นอกจากนี้พื้นที่บริเวณนี้จะอนุรักษ์อาคารเก่าและสะพานโค้งเชื่อมอาคาร ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีแล้ว ยังมีการปรับปรุงภูมิทัศน์สร้างความสวยงามของอาคารเก่า เพื่อเป็นจุดแวะชม ของนักท่องเที่ยวอีกด้วย

1.7 สวนสาธารณะศรีตาปี สวนสาธารณะแห่งนี้ อยู่คู่บ้านคู่อเมืองบ้านดอนมาอย่างยาวนาน มีผู้คนแวะเวียนมาตลอดเวลาทั้งเวลาเช้าและเวลาเย็น จะมีคนมาเดินออกกำลังกาย ทำกิจกรรมอื่น ๆ เพื่อผ่อนคลายยืดเส้นยืดสาย พร้อมวิวแม่น้ำตาปีสวยงาม

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

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

1.10 สวนสาธารณะบ่อโกลก บ่อโกลก เป็นชื่อเรียกบ่อน้ำจืดที่ชาวบ้านมาตักน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคมาแต่อดีต ต่อมาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้ปรับปรุงภูมิทัศน์ให้เป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และเป็นสถานที่ออกกำลังกายของประชาชนในบริเวณนั้น

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

2. แหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

2.1 ศาลเจ้าปึงเถ่ากง ศาลเจ้าแห่งนี้ตั้งอยู่ตรงข้ามท่าเรือนอน มีประวัติว่าสร้างมาแล้วไม่ต่ำกว่า 232 ปี สันนิษฐาน ได้จากการขุดค้นพบถ้วยเบญจรงค์ ศิลปะสมัยปลายอยุธยาถึงต้นรัตนโกสินทร์ขณะทำฐานเสามังกร มีเทพเจ้าปีเถ่ากง หรือเทพเจ้าที่ดินตามความเชื่อของชาวจีนโพ้น

ทะเลประดิษฐานอยู่ สำหรับนักท่องเที่ยวและประชาชนทั่วไปสามารถเข้ามาแวะกราบไหว้สักการะได้ โดยจะมีเจ้าหน้าที่ดูแลศาลเจ้าที่จะจัดเตรียมดอกไม้ รูป เทียน น้ำมัน ไม้ให้ตลอดทั้งวัน

2.2 ศาลเจ้าไหหลำ บ้านดอน ศาลเจ้านี้เป็นศาลเจ้าที่ชาวจีนเชื้อสายไหหลำ ได้ร่วมกันก่อสร้างมาตั้งแต่ครั้งแรกที่เริ่มมาลงหลักปักฐานในบ้านดอน ประมาณ 100 กว่าปีที่ผ่านมา ภายในศาลเจ้าแห่งนี้จะมีเจ้าแม่ทับทิมหรือ หม่าโจ้วเนี้ยเนี้ย หรือเทียงโฮ้วเซียบ้อ เป็นองค์ประธาน ซึ่งเชื่อว่าเป็นเทพธิดาแห่งท้องทะเล นอกจากนี้ ยังมีนางงาแ่นรวมตัวกันมาทำรังอยู่ที่ศาลเจ้า จึงเป็นที่สะดุดตาและได้รับความสนใจจากนักท่องเที่ยวและผู้มาสักการะ ด้านขวาจะมีรูปบุษยาราช หรือ เทพเจ้ากวนอู ที่ชาวไหหลำให้ความเคารพนับถือเป็นอย่างยิ่ง ด้านซ้ายจะมีเทพเจ้า 108 ตั้งอยู่ด้วย

2.3 ตำหนักอ่องฮกเกี้ยน ตำหนักนี้ สร้างขึ้นเพื่อใช้ที่สักการะและเป็นเครื่องยึดเหนี่ยวจิตใจให้รำลึกถึงบรรพบุรุษ และได้อัญเชิญองค์เทพเจ้าแลฮู่ฮู่ฮู่จากเมืองเอเหมิง มณฑลฮกเกี้ยน ประเทศจีน จำนวน 3 องค์ ประดิษฐานมาไม่ต่ำกว่า 100 ปี ภายหลังจากได้มีการอัญเชิญองค์เทพเจ้ามาร่วมศาลอีก 2 องค์ คือ เจ้าแม่กวนอิม และเจ้าแม่ทับทิม หลังจากสักการะองค์เทพเจ้าแล้ว อย่าลืมรับน้ำมันต์จากเสามังกร (เสาที่กง) พ่นน้ำที่หน้าศาลเพื่อความเป็นสิริมงคล

2.4 ศาลเจ้าจี้กง ศาลเจ้าจี้กงหรือมูลนิธิส่งเสริมคุณธรรม ตั้งอยู่ตรงข้ามกับวัดพระโยคบนถนนศรีพูนพิน ศาลเจ้าแห่งนี้ประดิษฐานพระอรหันต์จี้กงเป็นองค์ประธานพร้อมด้วยเทวจารย์ทั้งสี่ องค์ ณ เทวสถานชั้น 2 ของมูลนิธิฯ ด้านข้างจะมีศาลเทพเจ้าแห่งโชคลาภหรือเทพเจ้าไฉซึ่งเอี้ยะประดิษฐาน ด้วยความเชื่อว่าท่านจะประทานโชคลาภให้แก่ผู้สักการะ ส่วนชั้นล่างเป็นสำนักงานและมีของที่ระลึกจากประเทศจีน โดยเฉพาะรูปจำลองสิ่งศักดิ์สิทธิ์มีมากมาย

2.5 ศาลหลวงปู่โตฮองกง ศาลหลวงปู่โตฮองกงหรือมูลนิธิกุศลศรัทธา เปิดอย่างเป็นทางการเมื่อ พ.ศ. 2508 มีการอัญเชิญหลวงปู่โตฮองกงเป็นประธาน ซึ่งเป็นพระผู้เปี่ยมด้วยเมตตาแก่ผู้คนที่ตกทุกข์ได้ยากพร้อมด้วยเทพเจ้าต่างๆ ประดิษฐานบนแท่นสักการะ นอกจากนี้ยังมีเทพเจ้าไต่ส่วยเอี้ยสำหรับฝากดวงแก่ปีชง แห่งเดียวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ผู้คนหลังไหลไปฝากดวงแก่ปีชงอย่างไม่ขาดสาย ประชาชนและนักท่องเที่ยวสามารถแวะมาสักการะ ทำบุญเติมน้ำมันตะเกียง บริจาคโลงศพแก่ผู้ไร้ญาติรวมถึงการร่วมสนับสนุนอาสาสมัครกู้ภัยของมูลนิธิกุศลศรัทธาสุราษฎร์ธานีได้อีกด้วย

2.6 ศาลเจ้าโป๊ยเซียน หรือ “มูลนิธิมุทิตาจิตธรรม” ตั้งอยู่บนถนนหน้าเมือง มีองค์เทพเจ้าโป๊ยเซียน หรือแปดเซียนเป็นองค์ประธาน ประดิษฐานอยู่บนชั้นสองของมูลนิธิ บริเวณเดียวกันเป็นเทวสถานเก้าแฉแต่ง ประดิษฐานพระพุทธรูปเจ้าสามภพ และมีเจ้าแม่กวนอิมแกะสลักจากแกรนิตขาว สูง 18 เมตร ตั้งเด่นเป็นสง่าอยู่ด้านหน้าของมูลนิธิ ไม้ให้ผู้มีจิตศรัทธาได้สักการะขอพร และยังร่วมทำบุญบริจาคโลงศพได้ด้วย มูลนิธิมุทิตาจิตธรรมตั้งอยู่เยื้องห้างโคลีเซียม

3. แหล่งท่องเที่ยวทางวัฒนธรรม

3.1 วัดไตรธรรมาราม วัดแห่งนี้เดิมชื่อวัดสามหม้าย ด้วยมีแม่หม้ายสามคนมาร่วมสร้างวัด พระอุโบสถสร้างเมื่อ พ.ศ. 2502 มีรายพระนามพระพุทธรูปเจ้าทั้ง 28 พระองค์ ไว้เหนือประตูและหน้าต่าง หน้าพระอุโบสถมีพระพุทธรูปปางสมาธิหรือปางตรัสรู้ หน้าตักกว้าง 3 วา 2 ศอก สูง 4 วา ศอก 8 นิ้ว นามว่า “พระโพธิพุทธคยานุสรณ์” ประดิษฐานอยู่ใต้ต้นโพธิ์ ภายในมีการบรรจุพระบรมสารีริกธาตุประดิษฐานอยู่ตรงกันข้ามพระอุโบสถ ใกล้ประตูวัดใต้ต้นพระศรีมหาโพธิ์ เพื่อนำมาซึ่งความเป็นสิริมงคลแก่ผู้สักการะ

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

3.3 วัดไทร บ้านดอน เป็นวัดเก่าแก่และมีความเจริญรุ่งเรืองมาตั้งแต่สมัยศรีวิชัย โดยได้มีการค้นพบองค์พระพุทธรูปแกะสลักด้วยหินทรายสมัยโบราณ ที่ปัจจุบันตั้งประดิษฐานที่พระอุโบสถหลังใหม่ เมื่อ พ.ศ. 2474 ส่วนวัดอุโบราณที่ปรักหักพังได้เก็บรวบรวมไว้ใต้ฐานพระอุโบสถ ทั้งยังเปิดให้ประชาชนและนักท่องเที่ยว สามารถเข้าชมโรงเรียนโบราณซึ่งตั้งอยู่ภายในบริเวณวัดใกล้พระอุโบสถหลังใหม่ได้

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

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

3.6 วัดพัฒนาราม เป็นวัดเก่าแก่ เป็นที่ประดิษฐาน หลวงพ่อพัฒน์ นารทะ ผู้สร้างวัด หลังจากกลับจากธุดงค์พร้อมกับพระอาจารย์สุข และเป็นเจ้าอาวาสรูปแรกของวัด ท่านสร้างวัดแห่งนี้ด้วยเงินเพียง 6 บาท เมื่อ พ.ศ. 2439 ต่อมาท่านมรณภาพลงในปี พ.ศ. 2485 ด้วยท่านั่งสมาธิมีการเก็บสังขารของท่านไว้ จนปี พ.ศ. 2491 และได้เปิดที่บรรจุสังขารท่าน ปราบกฏว่า สังขารไม่เน่าเปื่อย แม้ว่าท่านมรณภาพลงไปหลายปีแล้วก็ตาม พระอุโบสถไม่เหมือนวัดใด เพราะมีรูปยักษ์และ

แขกยามเย็นเฝ้าประตู ภายในประดิษฐานหลวงพ่อบ้านหน้าโรงพระประธานทรงเครื่องขัตติยราชแบบกษัตริย์องค์เดียวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี

3.7 วัดสามัคคีผดุงพันธ์ ได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมา เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2547 โปสถ์ของวัดนี้ได้รับแบบมาจากวัดยายร่วม แขวงบางมด เป็นโปสถ์ 2 ชั้น แห่งเดียวในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ชั้นบนมีวิหาร ชุ่มจตุรมุขหลังคาประสาทสามเรือนยอด จำนวน 4 หลัง ชั้นล่างเป็นห้องโถงสำหรับประกอบกิจกรรมต่าง ๆ

3.8 วัดโพธารวาส วัดนี้ มีครูวิจิตรธรรมสาสน์ (หลวงพ่อกล่อม อานันโท) พระเกจิผู้ทรงวิทยาอาคม ชาวบ้านเรียกว่า "พ่อท่านกล่อม" อดีตเจ้าอาวาสรูปที่ 2 ของวัด มีตำนานเล่าขานว่าพ่อท่านกล่อมมีคาถาสกกดจระเข้ ทำให้จระเข้ที่ว่ายน้ำผ่านลำน้ำมะขามเตี้ยหน้าวัด ต้องโผล่หัวผ่านไปและไม่สามารถอ้าปากขึ้นได้ จึงเป็นที่มาของศรัทธาในวัดถุ่มงกล่อมพ่อท่านกล่อมมาจนถึงปัจจุบัน ทั้งยังเป็นวัดที่มีชื่อเสียงเรื่องเครื่องรางของขลัง โดยเฉพาะตะกรุด ดังคำที่กล่าวจนรู้จักกันทั่วไปว่า "ตะกรุด 3 ดอก หลวงพ่อกล่อมวัดโพธารวาส สุราษฎร์ธานี" ถือเป็นสุดยอดตะกรุดที่หายากและราคาแพงมากที่สุดในภาคใต้

3.9 วัดกลางใหม่ วัดกลางใหม่เป็นอีกหนึ่งวัดที่อยู่ใจกลางเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี ปกติแล้วที่นี่จะเป็นแหล่งประกอบพิธีกรรมทางศาสนาไม่ว่าจะเป็นงานบวชหรืองานศพแต่ที่นี่ก็มีความน่าสนใจตรงที่อยู่ใจกลางเมือง สามารถเข้ามาไหว้พระและถ่ายรูปได้เช่นเดียวกัน ก่อสร้างโดยชาวบ้านผู้มีจิตศรัทธาและได้รับพระราชทานวิสุงคามสีมา เมื่อวันที่ 23 ธันวาคม พ.ศ.2511 โดยมีพระครูปริยัติคุณาวุธ เป็นเจ้าอาวาสในปี 2550 ทั้งยังได้ขอพระบรมราชานุญาติสร้างโปสถ์วัดกลางใหม่ เพื่อถวายเป็นพระราชกุศล เนื่องในโอกาสที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงเจริญพระชนมพรรษา 80 พรรษาอีกด้วย

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

3.11. ศาลหลักเมือง สร้างขึ้นเพื่อน้อมเกล้าฯ ถวายเป็นพระราชสักการะและเฉลิมพระเกียรติเนื่องในมหามงคลวโรกาสที่พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชรัชกาลที่ 9 ทรงครองสิริราชสมบัติ ครบ 50 ปี เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2539 ศาลหลักเมืองแกะสลักจากไม้ราชพฤกษ์ ลงรักปิดทองอย่างสวยงาม อาคารศาลหลักเมืองเป็นแบบศิลปะศรีวิชัย มีความสวยงามและโดดเด่น ตั้งอยู่บนถนนบ้านดอนใกล้กับตลาดบ้านดอนบริเวณริมแม่น้ำตาปี ชาวสุราษฎร์เคารพบูชาศาลหลักเมืองเป็นอย่างมากแม้แต่นักท่องเที่ยวที่มาเยือนเมืองสุราษฎร์ก็ไม่พลาดที่จะแวะมาสักการะกัน

หากท่านแวะมาเยือนเมืองสุราษฎร์ควรเข้าไปกราบสักการะบูชาสักครั้งหนึ่งเพื่อความเป็นสิริมงคลกับตน และครอบครัว ถือเป็นหลักชัยคู่บ้านคู่เมืองทำให้ประชาชนอยู่ร่มเย็นเป็นสุขรุ่งเรืองตลอดเวลานอกจากนี้ ชาวบ้านยังนิยมนำมะพร้าวอ่อน ไข่ต้ม รวมถึงการจัดนางรำ มารำถวายแก้บน หลังจากที่ได้รับความสำเร็จในสิ่งที่ปรารถนาอีกด้วย

3.12 พระโพธิสัตว์กวนอิม พระมหาโพธิสัตว์เจ้าแม่กวนอิมแกรนิตขาวที่สูงที่สุดในประเทศไทยแกะสลักจากหินแกรนิตสีขาวสวยงามและเป็นสิริมงคล ความสูง 12 เมตร ในความสูงของพระมหาโพธิสัตว์เจ้าแม่กวนอิมนั้น มีความหมายซ่อนไว้ก็คือเลข 12 หมายถึง 12 ราศี ทูกราศีหากได้มาสักการะบูชาเป็นสิริมงคล และยังมีอีกหนึ่งความหมาย คือ ชั่วโมงแห่งชีวิตของทุกคนเท่าเทียมกันมี 12 ชั่วโมงกลางวัน มี 12 ชั่วโมงกลางคืนเท่ากันทุกคนไม่ว่าใครเท่าเทียมกันหมด การได้มาสักการะบูชาพระมหาโพธิสัตว์เจ้าแม่กวนอิม จึงเป็นสิริมงคลยิ่ง

3.13 ศาลกรมหลวงชุมพร ศาลเสด็จเตี้ยกรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์ฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี กรมหลวงชุมพรเขตอุดมศักดิ์หรือที่คุ้นเคยกันอีกชื่อหนึ่งว่า "เสด็จเตี้ย" นั้นเป็นที่เคารพนับถือของคนโดยทั่วไปในภาคใต้ โดยเฉพาะผู้คนที่ประกอบอาชีพประมง เพราะมีความเชื่อว่าท่านจะช่วยเหลือให้แคล้วคลาดจากภัยอันตรายจากพายุและเพศภัยต่าง ๆ นอกจากนี้ผู้คนที่ยังนิยมนำมาสักการะขอพรเพื่อความเป็นมงคลแก่ชีวิต

ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

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

ดังนี้

- 2.1 วัดไตรธรรมาราม ที่ตั้ง 246/1 ถ.ปรีชาราชบุรี ต.ตลาด
- 2.2 วัดพระโยค ที่ตั้ง 5/2 ถ.ตันโพธิ์ ต.ตลาด
- 2.3 วัดไทร ที่ตั้ง 196 ถ.หน้าเมือง ต.ตลาด
- 2.4 วัดโพธิ์นิมิต ที่ตั้ง 51 ม.1 ถ.กาญจนวิถี ต.บางกุ้ง
- 2.5 วัดกลางเก่า ที่ตั้ง 115 ถ.บ้านดอน ต.ตลาด
- 2.6 วัดธรรมบูชา ที่ตั้ง 143/1 ถ.ชนเกษม ต.ตลาด
- 2.7 วัดโพธารวาส ที่ตั้ง 50 ถ.วัดโพธิ์ ต.ตลาด
- 2.8 วัดพัฒนาราม (วัดใหม่) ที่ตั้ง 652 ถ.หน้าเมือง ต.ตลาด
- 2.9 วัดสารวนาราม ที่ตั้ง ถ.วัดท่าเพชร ม.5 ต.มะขามเตี้ย
- 2.10 วัดโพทวย ที่ตั้ง 102 ม.5 ถ.ตลาดล่าง ต.บางกุ้ง
- 2.11 วัดกลางใหม่ ที่ตั้ง ม.2 ถ.ศรีวิชัย ต.มะขามเตี้ย
- 2.12 วัดสามัคคีผดุงพันธ์ ที่ตั้ง 362 ม.1 ถ.ชนเกษม ต.มะขามเตี้ย

- 2.13 วัดหน้าเมือง ที่ตั้ง ม.2 ถ.ศรีวิชัย ต.มะขามเตี้ย
- 2.14 วัดวิภาวดีกาญจนา ที่ตั้ง ม.5 ถ.วิภาวดี ต.มะขามเตี้ย
- 2.15 วัดท่าทองใหม่ ที่ตั้ง 124 ถ.สุราษฎร์ฯ-นครศรีฯ ต.ท่าทองใหม่
3. มัสยิดในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี มีจำนวน 3 แห่ง ดังนี้
- 3.1 มัสยิดกลางประจำ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ตั้ง 65/25 ม.1 ถ.ท่าทอง ต.ตลาด
- 3.2 มัสยิดอีกอมาทูลอิสลาม ที่ตั้ง 11/1 ม.3 ถ.เลียงเมือง ต.บางกุ้ง
- 3.3 มัสยิดเรากอตุลญันนะห์ ที่ตั้ง 30 ม.4 ถ.กาญจนวิถี 30 ต.บางกุ้ง
4. สถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาคริสต์ในเขตเทศบาล มีจำนวน 10 แห่ง
- 4.1 อาสนวิหารอัครเทวดาราฟาเอล ที่ตั้ง 333 ถ.ตลาดใหม่ ต.ตลาด
- 4.2. วัดน้อยแม่พระนิรมล ที่ตั้ง 355/7 ถ.หน้าเมือง ต.ตลาด
- 4.3 คริสตจักรนิมิตใหม่ เมืองสุราษฎร์ ที่ตั้ง 298/89 หมู่บ้านพวงเพชร ซ.1 ถ.ดอนนก
ตำบลมะขามเตี้ย
- 4.4 คริสตจักรบ้านดอน ที่ตั้ง 325/1 ซ.16 ถ.ชนเกษม ต.ตลาด
- 4.5 คริสตจักรธารแห่งชีวิตสุราษฎร์ธานี ที่ตั้ง 39/90 ถ.เลียงเมือง ต.บางกุ้ง
- 4.6 คริสตจักรธารพระสัญญา สุราษฎร์ธานี ที่ตั้ง 39/90 ถ.เลียงเมือง ต.บางกุ้ง
- 4.7 คริสตจักรพระทัยกรุณา สุราษฎร์ธานี ที่ตั้ง 185 ม.5 ถ.บ้านท่าเพชร ต.มะขามเตี้ย
- 4.8 คริสตจักรธารพลับพลาแบ็บติส ที่ตั้ง 97/6 ม.5 ต.บางกุ้ง
- 4.9 คริสตจักรบ่าวประเสริฐ ที่ตั้ง 182/55 หมู่บ้านภูเก็ตการเคหะ ถ.ศรีวิชัย ซ.20
ต.มะขามเตี้ย
- 4.10 คริสตจักรบ้านวจนะ ที่ตั้ง 99/507 ม.1 ต.บางกุ้ง

ประเพณีและงานประจำปีที่สำคัญ

งานประเพณีชักพระ ทอดผ้าป่าและแข่งเรือยาวชิงถ้วยพระราชทาน ซึ่งมีกิจกรรมต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. การประกวดพุ่มผ้าป่าประเภทประชาชนทั่วไป สถาบัน ชิงถ้วยพระราชทานฯ
2. การประกวดเรือพนมพระทางบกจากวัดต่าง ๆ ในจังหวัดสุราษฎร์ธานีไม่น้อยกว่า 100 วัด
3. การประกวดเรือพนมพระทางน้ำ
4. การจัดขบวนแห่เรือพนมพระทางบกของวัดต่าง ๆ ทั่วทั้งจังหวัดสุราษฎร์ธานี
5. การจัดถนนสายวัฒนธรรม
6. กิจกรรมด้านมหรสพและการละเล่นพื้นบ้าน
7. การแสดงนาฏศิลป์ของนักเรียน นักศึกษาจากสถาบันต่าง ๆ
8. การจัดนิทรรศการศิลปวัฒนธรรมของหน่วยงานทางราชการ เอกชน และสถาบัน

9. การแข่งขันเรือยาว ประเภท 30 - 32 ฝีพาย 20 - 22 ฝีพาย 5 ฝีพาย การประกวดเรือแต่ง

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาชุมชน

1. ด้านอาหาร/ขนม

1.1 ปลาตุกแดดเดียว ปลาตุกร้า และปลาตุกทอดขมิ้นของกลุ่มอาชีพผลิตภัณฑ์ ชุมชนกาญจนวิถีสร่วมใจ

1.2 อาหารทะเลแปรรูปและปลาแดดเดียว ของชุมชนหลังคลัง

1.3 ปลาร้าบอง ของกลุ่มแกนนำสตรีชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต

1.4 น้ำพริกมะขาม น้ำพริกแมงดา น้ำพริกตาแดง น้ำพริกปลาร้า และน้ำพริกนรกของสมาชิกอาสาสมัครสาธารณสุขชุมชนทุ่งน้อย

1.5 เครื่องแกงปักษ์ใต้ ของชุมชนศรีธานี

1.6 น้ำพริกมันปู ของชุมชนบ้านบางหลา

1.7 เม็ดมะม่วงหิมพานต์คั่วเกลือ ข้าวเม่าทรงเครื่อง และลูกหยีทรงเครื่อง ของสมาชิกเครือข่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนเสรีพล

1.8 ข้าวหมาก ของชุมชนหนองบัว

2. ด้านการแพทย์แผนไทย

2.1 แชมพูสมุนไพร สบู่สมุนไพร น้ำยาล้างจานและน้ำยาอเนกประสงค์ ของชุมชนปากน้ำ

2.2 ยาหม่อง ยาต้มและลูกประคบ ของชุมชนราษฎร์บำรุง-ดอนนกก

2.3 น้ำมันมะพร้าวสกัดเย็น และหมอนสมุนไพร ของชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต

3. ด้านศิลปหัตถกรรม

3.1 การเพ้นท์ผ้า ของชุมชนวัดหน้าเมือง

3.2 กระเป๋าลายขอเจ้าฟ้า และผ้าปาเต๊ะ (ปักเลื่อน/มุก/ซ้ออ้อย) ของชุมชนสหกรณ์ครู

3.3 กระเป๋าผ้าไทย ผ้าปาเต๊ะ ของกลุ่มอาชีพผลิตภัณฑ์ชุมชนกาญจนวิถีสร่วมใจ

3.4 กระเป๋าสานกระจูด ของกลุ่มแกนนำสตรีชุมชนเสรีไท

3.5 งานถักเชือกกลม ของชุมชนหน้าค่าย อส.

3.6 งานใบตองประดิษฐ์ ของชุมชนหลังอาชีวะ

3.7 งานสานเส้นพลาสติก ของชุมชนราษฎร์บำรุง-ดอนนกก

3.8 งานช่างไม้ ของชุมชนวัดไทร

3.9 ที่เก็บบุญแจและเสื่อยัดตอกแต่งด้วยงานคัตเวิร์ค (งานแฮนด์เมด) ของชุมชนไทยสมุทร

4. สาขาศิลปกรรม ได้แก่ ดนตรีไทย การแต่งเพลง ของชุมชนหน้าสนามกีฬา

5. สาขาภาษาและวรรณกรรม ได้แก่ เพลงลำตัด โคลง ฉันท์ กาพย์ กลอน ของชุมชนลูกเสื่อการุณราษฎร
6. สาขาศาสนาและประเพณี ได้แก่ พิธีกรรมทางศาสนา ของชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต ชุมชนทุ่งน้อย ชุมชนบ้านบางหลา
7. สาขาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 7.1 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติของชุมชนตลาดใหม่-ดอนนก, ชุมชนบ้านบางหลา ชุมชนหัวแหลมพัฒนา และชุมชนหาดตายาง
 - 7.2 การจัดการขยะ ของชุมชนวัดโพธิาวาส
8. สาขาการบริหารจัดการชุมชนเข้มแข็ง ได้แก่ การจัดระเบียบชุมชนด้านความสะอาด และด้านการมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนบ้านบางใหญ่
9. สาขาสวัสดิการชุมชน ได้แก่ กองทุนสวัสดิการชุมชน ของกลุ่มแกนนำสตรีชุมชนราษฎร บำรุง-ดอนนก

ภาษาถิ่น ภาษาใต้

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก ประกอบด้วย ด้านอาหาร/ขนม ผลิตภัณฑ์สมุนไพร จักสาน เทคนิคเดคูพาจ เพ้นท์ผ้าปาเต๊ะ ปักเลื่อม/ปักมุก ถักเชือกถรม งานใบตองประดิษฐ์ งานสานเส้นพลาสติก และงานช่างไม้

ทรัพยากรธรรมชาติ

แหล่งน้ำ

ลักษณะของแหล่งน้ำภายในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1. แหล่งน้ำที่เกิดจากธรรมชาติ มีจำนวน 7 แห่ง
 - 1.1 คลองท่าทอง มีความกว้างเฉลี่ย 200 เมตร ยาวประมาณ 15,000 เมตร
 - 1.2 คลองมะขามเตี้ย มีความกว้างเฉลี่ย 40 เมตร ยาวประมาณ 14,000 เมตร
 - 1.3 คลองบางใหญ่ มีความกว้างเฉลี่ย 30 เมตร ยาวประมาณ 3,900 เมตร
 - 1.4 คลองท่ากูป มีความกว้างเฉลี่ย 60 เมตร ยาวประมาณ 11,800 เมตร
 - 1.5 คลองบางกุ้ง มีความกว้างเฉลี่ย 50 เมตร ยาวประมาณ 4,700 เมตร
 - 1.6 แม่น้ำตาปี มีความกว้างเฉลี่ย 250 เมตร ยาวประมาณ 10,000 เมตร
 - 1.7 บึงขุนทะเล มีขนาดพื้นที่ 1,271 ไร่
2. แหล่งน้ำที่เกิดโดยมนุษย์สร้างขึ้น
 - 2.1 พรุคลองควาย มีขนาดพื้นที่ 106 ไร่

ลักษณะของไม้/ป่าไม้

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

ทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

1. อุทยานแห่งชาติเขาท่าเพชร
2. บึงขุนทะเล

การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

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

ลำดับที่	ชุมชน	พื้นที่	ประกอบอาชีพหลัก
1	ชุมชนบ้านบางทอง	2.19 ตร.กม.	เกษตรกรรม ประมง
2	ชุมชนคลองฉนาก	2.30 ตร.กม.	ประมง
3	ชุมชนฝั่งบางไปไม้	0.81 ตร.กม.	ประมง
4	ชุมชนบางหลา	2.32 ตร.กม.	ประมง ค้าขาย
5	ชุมชนหัวแหลมพัฒนา	0.82 ตร.กม.	รับจ้าง
6	ชุมชนหาดตายวง	0.82 ตร.กม.	ค้าขาย ประมง สวนมะพร้าว
7	ชุมชนตลาดล่าง	0.78 ตร.กม.	อาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
8	ชุมชนหน้าด่าน	0.75 ตร.กม.	รับราชการ รับจ้าง
9	ชุมชนตลาดท่าเรือ	0.22 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
10	ชุมชนตาปี	0.53 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
11	ชุมชนวัดโพธิวาส	0.68 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
12	ชุมชนวัดไทร	0.14 ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
13	ชุมชนสหกรณ์ครู	0.32 ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
14	ชุมชนหลังอาชีวะ	0.69 ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
15	ชุมชนตลาดเกษตร 2	0.61 ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
16	ชุมชนเทศบาล	0.63 ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
17	ชุมชนราษฎร์อุทิศ	0.98 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
18	ชุมชนราษฎร์บำรุง-ดอนนก	0.82 ตร.กม.	รับราชการ รับจ้าง

ลำดับที่	ชุมชน	พื้นที่	ประกอบอาชีพ
19	ชุมชนตลาดใหม่-ดอนนกก	0.65 ตร.กม.	รับราชการ รับจ้าง
20	ชุมชนบางกุ่ม 1	0.73 ตร.กม.	รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
21	ชุมชนบางกุ่ม 2	0.36 ตร.กม.	รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว
22	ชุมชนบางกุ่ม 3	1.99 ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
23	ชุมชนอ้อมค่ายวิภาวดีรังสิต	1.92 ตร.กม.	รับราชการ รับจ้าง
24	ชุมชนวัดโพทวย	3.15 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
25	ชุมชนหลังคลัง	1.60 ตร.กม.	เกษตรกรรม ประมง
26	ชุมชนวัดท่าทอง	2.10 ตร.กม.	ประมง ธุรกิจส่วนตัว
27	ชุมชนสันติสุข	3.19 ตร.กม.	ประมงค้าขาย รับจ้าง
28	ชุมชนปากน้ำ	2.11 ตร.กม.	ทำสวน ประมง
29	ชุมชนมณฑลทหารบกที่ 45	0.94 ตร.กม.	รับราชการ
30	ชุมชน ร. 25 พัน 3	0.88 ตร.กม.	รับราชการ
31	ชุมชนเสาวลักษณ์	0.83 ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
32	ชุมชนตลาดหน้าศูนย์สร้างทาง	0.55 ตร.กม.	เกษตรกร รับราชการ
33	ชุมชนบ้านบางกุ่ม	0.35 ตร.กม.	ประมง รับจ้างทั่วไป ทำสวน
34	ชุมชนไทยสมุทร	0.25 ตร.กม.	รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว
35	ชุมชนเปี่ยมสุข	1.60 ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
36	ชุมชนกาญจนวิถีส่วมใจ	1.35 ตร.กม.	เกษตรกร ค้าขาย
37	ชุมชนหนองบัว	1.13 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
38	ชุมชนเสรีพล	0.31 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
39	ชุมชนศรีธานี-ยางงาม	1.12 ตร.กม.	รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
40	ชุมชนเมตตาธรรม	0.67 ตร.กม.	เกษตรกร รับราชการ
41	ชุมชนเสรีไท	0.38 ตร.กม.	เกษตรกร ประมง
42	ชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต	0.85 ตร.กม.	รับราชการ
43	ชุมชนกรมทหารราบที่ 25	0.83 ตร.กม.	รับราชการ
44	ชุมชนวังเพชร	0.31 ตร.กม.	รับราชการ ค้าขาย
45	ชุมชนพวงเพชรพัฒนา	0.32 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
46	ชุมชนหน้าสนามกีฬา	0.36 ตร.กม.	เกษตรกร ค้าขาย
47	ชุมชนหน้าค่าย อส.	1.08 ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
48	ชุมชนลูกเสือ-การุณราชฤทธิ์	0.34 ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

ลำดับที่	ชุมชน	พื้นที่	ประกอบอาชีพ
49	ชุมชนตลาดดอนนก	0.32 ตร.กม.	รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
50	ชุมชนเสม็ดเรียง	0.45 ตร.กม.	เกษตรกร รับจ้าง
51	ชุมชนหน้าศาลากลาง	0.50 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
52	ชุมชนเพชรวิลล่า	0.32 ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
53	ชุมชนศรีธานี	0.67 ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
54	ชุมชนเคหะชุมชนฯ	0.80 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
55	ชุมชนวัดกลางใหม่	1.44 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
56	ชุมชนบ้านบางใหญ่	3.07 ตร.กม.	เกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง
57	ชุมชนในถ้ำ	1.27 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
58	ชุมชนบึงขุนทะเล	3.16 ตร.กม.	รับจ้าง ประมง
59	ชุมชนรวมเพชรสามัคคี	0.28 ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
60	ชุมชนวัดหน้าเมือง	0.50 ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
61	ชุมชนสิริสุข	0.80 ตร.กม.	เกษตรกร รับจ้าง
62	ชุมชนท่าแขก	0.82 ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
63	ชุมชนนาเนียน	0.85 ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
64	ชุมชนท่ากูป	0.25 ตร.กม.	รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว
65	ชุมชนศรีวิชัย	0.43 ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
66	ชุมชนย่านยาว	1.11 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
67	ชุมชนทุ่งน้อย	1.20 ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
68	ชุมชนดงตาล	0.42 ตร.กม.	รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
69	ชุมชนแหลมทราย	0.86 ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว
70	ชุมชนมะขามเตี้ย	0.55 ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ

การศึกษา

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีสถานศึกษาในสังกัด ดังนี้

1. โรงเรียนเทศบาล 1 (แดงอ่อนเมตติมวิทยา)
2. โรงเรียนเทศบาล 3 (ตลาดล่าง)
3. โรงเรียนเทศบาล 4 (วัดโพธาราม)
4. โรงเรียนเทศบาล 5
5. โรงเรียนกีฬาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนเทศบาล 4 (วัดโพธิาวาส)

7. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบางหลา

8. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดโพธิ์นิมิต

ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานของสำนักการศึกษา มีการจัดโครงสร้างการดำเนินงานของสำนักการศึกษาประกอบด้วย หน่วยศึกษานิเทศก์ ฝ่ายแผนงานและโครงการ ส่วนบริหารการศึกษา ส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม นอกจากนี้ เทศบาลได้สนับสนุนการดำเนินงานของสถานศึกษาที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้งสถานศึกษาที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต 1 และสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน

การคมนาคมขนส่ง การไฟฟ้า การประปา การสื่อสาร

การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 75,897 ครัวเรือน ซึ่งเทศบาลจะรับผิดชอบเฉพาะการขยายเขตการติดตั้งซ่อม ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อบริการแสงสว่างตามถนน ตรอก ซอย ซึ่งเป็นไฟฟ้าสาธารณะเท่านั้น

การประปา

การให้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินการโดยการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี โดยผลิตน้ำประปาได้ จำนวน 160,681.30 ลูกบาศก์เมตร/วัน จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา 72,431 ครัวเรือน น้ำประปาที่ใช้ 78,502.87 ลูกบาศก์เมตร/วัน จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 95.43

การสื่อสาร

1. จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล 5,773 เลขหมาย
2. จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ 60 เลขหมาย
3. ชุมสายโทรศัพท์ 15 แห่ง
4. ผู้ใช้อินเทอร์เน็ตไฟเบอร์ใยแก้ว 5,850 หมายเลข
5. ศูนย์บริการที่เปิดให้บริการ 3 ศูนย์

สภาพเศรษฐกิจ

โครงสร้างเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีแนวโน้มที่จะกระจายสาขาการผลิตและปรับตัวเข้าสู่การผลิตภาคอุตสาหกรรมและบริการมากขึ้น โดยเฉพาะความอุดมสมบูรณ์ของผลผลิตทางการเกษตร ประมงและแร่ธาตุต่าง ๆ ที่เป็นวัตถุดิบของการพัฒนาอุตสาหกรรม ความได้เปรียบของโครงข่ายคมนาคมขนส่ง ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการต่าง ๆ ตลอดจนบริการสนับสนุนอื่น ๆ ที่มีอยู่

แล้วระดับหนึ่งและมีแผนงานจะขยายบริการเพิ่มขึ้นจะสนับสนุนโอกาสการพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานี 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 1,280 สาย

การใช้ประโยชน์ที่ดิน

เนื่องจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นชุมชนศูนย์กลางของจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นศูนย์กลางของสถาบันราชการ สถาบันการเงิน และสถาบันการศึกษา ดังนั้นการใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ที่ดินเพื่ออยู่อาศัยและพาณิชยกรรม ส่วนที่เหลือจะเป็นการใช้ที่ดินเพื่อสถานศึกษา สถานที่ราชการ เกษตรกรรม อุตสาหกรรมและอื่น ๆ

(ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แก้ไข ครั้งที่ 2/2566)

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล

ความหมายของการติดตามประเมินผล

“การประเมิน” เป็นคำที่มีผู้กล่าวถึงกันมากที่สุดคำหนึ่ง แต่มีความเข้าใจไม่ค่อยตรงกัน ทั้งนี้เนื่องจากว่าความหมายของการประเมินได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยเริ่มต้นจากความเข้าใจที่ว่า การประเมินเป็นสิ่งเดียวกับการวัดผลการเรียนรู้ของผู้เรียน (Measurement-oriented) การประเมินเป็นกระบวนการศึกษาสิ่งต่างๆ โดยใช้ระเบียบวิธีวิจัย (Research-oriented) การประเมินเป็นการตรวจสอบการบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ (Objective-oriented) การประเมินเป็นการช่วยเสนอสารสนเทศแก่ผู้เกี่ยวข้องทั้งหลายด้วยการบรรยายกลุ่มเล็ก (Description-oriented) และการประเมินเป็นการตัดสินคุณค่าของสิ่งที่มุ่งประเมิน (Judgment oriented) การสืบทอดและพัฒนาขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้ความหมายของการประเมินมีความชัดเจนและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นแต่ความหมายของการประเมินโดยทั่วไปมีผู้กล่าวถึงไว้ดังนี้

รัตน์ บัณฑิต (2556 : 74) ให้ความหมายของการประเมินว่า หมายถึง กระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาบ่งชี้โครงการนั้นเพื่อดำเนินงานต่อไปหรือยุติการดำเนินงานโครงการนั้น

ทัศนพล เรื่องศิริ (2559) ได้กล่าวถึงความหมายของการประเมินผลไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการในการตัดสินใจของสิ่งใด ๆ ของผู้บริหารหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจ โดยมีการนำสารสนเทศมาเทียบเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด และถือเป็นกระบวนการที่สำคัญในการบ่งชี้คุณค่าของโครงการหรือแผนงาน

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

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

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

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

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การประเมินโครงการ หมายถึง กระบวนการตรวจสอบการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลของการดำเนินโครงการ และพิจารณาบ่งชี้ให้ทราบถึงจุดเด่นหรือจุดด้อยของโครงการนั้นอย่างมีระบบ แล้วตัดสินใจว่าจะปรับปรุงแก้ไขโครงการนั้นเพื่อการดำเนินงานต่อไปหรือยุติการดำเนินงานโครงการนั้น

แนวคิดด้านการติดตามและประเมินผล

ศศิวิมล และคณะ (2561 :10) การติดตามและประเมินผล เป็นกระบวนการที่สำคัญ กระบวนการหนึ่งของกระบวนการจัดการองค์กร ซึ่งวิลเลียม เอ โชรด์ (William A. Shrode) และแดน วอยซ์ จูเนียร์ (Dan Voich, Jr.) ได้ให้คำนิยามว่า “การจัดการ” คือ กิจกรรมหรือกระบวนการสำหรับการประสานและบูรณาการ การใช้ทรัพยากรเพื่อการบรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วยการใช้คนซึ่งคนจะใช้เทคนิคและข่าวสารในโครงสร้างขององค์กร ซึ่งจากคำจำกัดความนี้ได้สะท้อนให้เห็นว่าการจัดการหมายถึงการปฏิบัติ ซึ่งอาศัยองค์ความรู้ของทฤษฎีองค์การมาใช้ให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งอาจจะ เป็นผลผลิต บริการ หรือความพึงพอใจ ซึ่งกระบวนการจัดการดังกล่าวประกอบด้วย การวางแผน (Planning) การจัดองค์กร (Organizing) การเป็นผู้นำ (Leading) และการประเมินผล (Evaluation) สำหรับกระบวนการติดตามและประเมินผลในปัจจุบันนี้ ตามแนวคิดของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton ได้เสนอแนวคิด Balanced Scorecard เพื่อใช้ในการวัดผลของกิจการที่จะทำให้ผู้บริหารระดับสูงเห็นภาพรวมขององค์กรได้ชัดเจนขึ้น ให้ได้ภาพรวมขององค์กรอย่างสมดุลขึ้นโดยการวัดผล นอกจากการวัดทางด้านการเงินที่เป็นผลของการดำเนินงานที่เกิดขึ้นมาแล้ว ต้องมีการวัดผล ด้านกระบวนการบริหารงาน การสร้างความพอใจให้แก่ลูกค้า ตลอดจนสร้างนวัตกรรมและการเรียนรู้ ให้แก่องค์กรเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและการสร้างอนาคตให้แก่องค์กรด้วย ด้วยแนวคิดนี้ ผู้บริหารสามารถประเมินศักยภาพโดยรวมขององค์กรและความสามารถในการแข่งขันและอนาคตขององค์กรนั้น ๆ ได้ชัดเจนยิ่งขึ้น โดยขอบเขตหรือองค์ประกอบในการวัดผลตามแนวคิดของ Balanced Scorecard ภายใต้มุมมองแต่ละด้านนั้น จะประกอบด้วยประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ 1) วัตถุประสงค์ (Objective) เพื่อเป็นการกำหนดวัตถุประสงค์ของแต่ละมุมมองที่ต้องการวัด 2) ตัวชี้วัด (Performance Indication) เป็นตัวแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้บรรลุถึงวัตถุประสงค์ในแต่ละด้านหรือไม่ 3) เป้าหมาย (Target) คือเป้าหมายหรือค่าตัวเลขที่ตั้งไว้เพื่อให้องค์กรบรรลุถึงค่านั้น ๆ 4) แผนงาน/โครงการที่ตั้งใจ (Initiatives) คือแผนการปฏิบัติงานที่มีการลำดับเป็นขั้น ๆ ในการจัดทำกิจกรรม

ธานี ภาคอุทัย (2562 : 3-4) การติดตาม (Monitoring) และการประเมิน (Evaluation) มีกระบวนการทำงานที่เหมือนกัน แต่มีวัตถุประสงค์ในการดำเนินงานแตกต่างกัน โดยการติดตามเน้นความก้าวหน้าของโครงการจะดำเนินการในระหว่างโครงการกำลังดำเนินงาน ในขณะที่การประเมินผลเน้นการตัดสินคุณค่าของโครงการ เป็นการดำเนินงานตั้งแต่ก่อนเริ่มโครงการจนถึงหลังโครงการสิ้นสุด จุดหมายแตกต่างกัน ซึ่งกระบวนการทั้งสองมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน การนำแนวคิดและหลักการติดตามประเมินผลมาประสานใช้ด้วยกันอย่างเหมาะสม จะช่วยให้ทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติสามารถกำกับ ทบทวน และพัฒนางานโครงการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ การดำเนินการโครงการใด ๆ ประกอบด้วยองค์ประกอบพื้นฐาน 3 ส่วน คือ 1) การวางแผน (Planning หรือ Project Design) เป็นกระบวนการที่มีการกำหนดวัตถุประสงค์ เป้าหมายแนวทางการดำเนินงานและผลที่คาดว่าจะได้รับ

2) การดำเนินงาน/การปฏิบัติตามแผน (Implementation) เป็นขั้นตอนการบริหารงานเพื่อดำเนินกิจกรรมตามที่กำหนดไว้ในส่วนของการวางแผน เป็นการบริหารจัดการทรัพยากรให้ไปสู่เป้าหมายของโครงการ 3) การติดตามและประเมินผล (Monitoring and Evaluation) เป็นขั้นตอนที่มีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินโครงการ เพราะเป็นการติดตามกำกับติดตามและประเมินผลความก้าวหน้าการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและผลสำเร็จจากการดำเนินโครงการ

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

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

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

การควบคุมและติดตามประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ

การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพประกอบด้วย 1. ความถูกต้อง (Accuracy) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ถูกต้องจะทำให้เกิดความน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ได้ผลตามที่ต้องการ

หากการควบคุมเกิดจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้อง จะทำให้ฝ่ายบริหารแก้ไขไม่ตรงจุด โดยไม่อาจทราบได้ว่า ควรแก้ไขอย่างไร หรือควรดำเนินการต่อไปอย่างไร 2. ความทันเวลา (Timeliness) ระบบการควบคุม และติดตามผลที่ดีจะต้องสามารถกระตุ้นให้ผู้บริหารสนใจและเอาใจใส่ได้ทันเวลา เพื่อการแก้ไขหรือ ป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น โดยข้อมูลจากการควบคุมและติดตามผลอาจไม่มีความหมายเลย หากได้รับมาล่าช้ากว่าเวลาอันควร ดังนั้นระบบการควบคุมและติดตามที่ดีจะต้องสามารถนำมาใช้ แก้ปัญหาได้อย่างทันเวลา 3. ความประหยัด (Economy) ระบบการควบคุมและติดตามผลจะต้อง สามารถทำให้เกิดประโยชน์ที่คุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น โดยจะต้องใช้ระดับของการ ควบคุมให้น้อยที่สุด ประหยัดที่สุด แต่เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด 4. ความยืดหยุ่น (Flexibility) ระบบการควบคุมและติดตามผลที่ดีจะต้องมีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง และการเกิดขึ้นใหม่ของสถานการณ์ต่าง ๆ ซึ่งระบบการควบคุม ควรปรับตัวตามเวลาและ สภาพแวดล้อม 5. การสามารถเข้าใจได้ (Understandability) ระบบการควบคุมและติดตามผล ควรมี ความซับซ้อนน้อยที่สุด เพื่อความสะดวกในการใช้ และคนที่เกี่ยวข้องกับระบบการควบคุมสามารถเข้าใจ ได้ง่าย 6. การมีมาตรฐานที่สมเหตุสมผล (Reasonable Criteria) การกำหนดมาตรฐานของการควบคุม และติดตามผลจะต้องสมเหตุสมผล และสามารถทำได้จริง จึงจะสามารถจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติตาม ได้ 7. การจัดระบบอย่างมีกลยุทธ์ อันจะทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ ในการควบคุมได้ ซึ่งระบบการ ควบคุมและติดตามผลควรครอบคลุมกิจกรรม เหตุการณ์และการดำเนินงานทุกอย่างภายในองค์กร ซึ่งถ้าหากองค์กรนำระบบการควบคุมและติดตามผลมาใช้โดยขาดกลยุทธ์ที่เหมาะสม ก็จะไม่สามารถ บรรลุผลตามต้องการได้ 8. การเน้นกฎแห่งข้อยกเว้น (Emphasis on The Exception) เนื่องจาก ผู้บริหารไม่สามารถจะควบคุมและติดตามผลทุกอย่างได้ จึงต้องเน้นเฉพาะเรื่องที่สำคัญหรือควบคุม ติดตามเฉพาะในหลักใหญ่ที่เป็นสาระสำคัญ การเข้าไปตรวจสอบควบคุมในทุกรายการจะส่งผลต่อการใช้ อำนาจในการบริหารจัดการ อีกทั้งส่งผลให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว 9. การใช้มาตรการ หลาย ๆ อย่าง (Multiple Criteria) การควบคุมและติดตามที่เน้นจุดใดจุดหนึ่ง หรือมาตรฐานใด มาตรฐานหนึ่ง จะทำให้มองปัญหาไม่ครอบคลุม เพราะงานแต่ละงานย่อมมีมาตรฐานที่แตกต่างกัน ดังนั้น มาตรฐานในการควบคุมและติดตามผลจึงควรกำหนดให้เหมาะสมสำหรับกิจกรรมแต่ละประเภท 10. การแก้ไขให้ถูกต้อง (Corrective Action) การควบคุมและติดตามผลที่มีประสิทธิภาพ ไม่เพียงแต่ เป็นการแจ้งให้รู้ว่า มีข้อบกพร่องผิดพลาดอะไรเกิดขึ้นเท่านั้น แต่จะต้องเสนอแนะด้วยว่าควร จะดำเนินการแก้ไขอย่างไร เพื่อให้เกิดความถูกต้องและสามารถดำเนินการต่อไปได้อย่างราบรื่นและ ประสพผลสำเร็จ

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามประเมินผลที่ดี

คุณลักษณะของการควบคุมและติดตามผลที่ดี ประกอบด้วย 1. ต้องประหยัด ระบบการ ควบคุมและติดตามผลที่ดี นอกจากจะต้องช่วยให้เกิดความมั่นใจว่าองค์กรจะสามารถทำงานบรรลุ

วัตถุประสงค์ที่ตั้งเอาไว้แล้ว ในเวลาเดียวกันการควบคุมและติดตามผลจะต้องคุ้มค่างับต้นทุนในการดำเนินการด้วย ระบบการควบคุมและติดตามผลที่มากเกินไปจนเกิดความจำเป็น มีวิธีการหรือเทคนิคที่ยุ่งยาก และเสียค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ย่อมทำให้เกิดผลเสียมากกว่าผลดี ผู้บริหารจึงควรคำนึงถึงต้นทุนทั้งในแง่ของระยะเวลาและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นในการควบคุมและติดตามผลด้วย 2. รายงานผลต้องรวดเร็ว การควบคุมและติดตามผลจะต้องสามารถรายงานผลความแตกต่างระหว่างเป้าหมายที่พึงได้รับกับผลงานที่เกิดขึ้นจริงได้อย่างรวดเร็ว เพื่อให้ผู้บริหารสามารถดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้อย่างทันที่ 3. เน้นส่วนสำคัญของผลงาน การควบคุมและติดตามผลจะต้องเน้นถึงส่วนสำคัญของผลงานอันจะส่งผลต่อความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ การวัดในรายละเอียดปลีกย่อยที่ไม่ใช่ส่วนสำคัญของความสำเร็จของงานตามวัตถุประสงค์ ย่อมไม่เกิดประโยชน์เพราะจะไม่ช่วยชี้ให้เห็นถึงความเป็นไปได้ที่แท้จริง ซึ่งจะมีผลต่อความสำเร็จขององค์กร 4. สามารถเข้าใจได้ง่าย การควบคุมและติดตามผลจะต้องเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน เพราะหากกระบวนการมีความยุ่งยากซับซ้อนหรือเลื่อนลอยจนยากที่จะเข้าใจก็ย่อมไม่เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติตามและไม่อาจก่อให้เกิดประโยชน์ในทางปฏิบัติได้ 5. เป็นที่ยอมรับ การควบคุมและติดตามผลควรมีการชี้แจงให้ผู้ปฏิบัติเล็งเห็นถึงประโยชน์และเหตุผลประกอบ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเกิดความยอมรับและทุ่มเทในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

ประโยชน์ของการควบคุมและติดตามประเมินผล

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

รูปแบบและประเด็นการประเมินผลโครงการ

รูปแบบและประเด็นการประเมินผลโครงการ ประกอบด้วย 1. การประเมินผลกระบวนการ (Process Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิภาพ (Efficiency Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของโครงการ โดยศึกษากระบวนการจัดทำกิจกรรมต่าง ๆ ว่ามีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใดที่จะส่งผลให้เกิดผลงาน (Outputs) ของโครงการ 2. การประเมินผลที่ได้รับของโครงการ

(Project Evaluation) หรือการประเมินประสิทธิผล (Effectiveness Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ ประสิทธิภาพของโครงการโดยศึกษาว่าผลงาน (Outputs) ของโครงการสามารถนำไปสู่การบรรลุ วัตถุประสงค์ของโครงการได้หรือไม่เพียงใด 3. การประเมินผลกระทบของโครงการ (Impact Evaluation) จะเน้นการวิเคราะห์ผลที่ได้รับต่อเนื่องจากประสิทธิภาพของโครงการ โดยศึกษาว่าผลที่ได้รับจากวัตถุประสงค์ของโครงการจะไปช่วยสนับสนุนการบรรลุเป้าหมายแผนงานได้มากน้อยเพียงใด

ความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์ของการติดตามประเมินผล

ความสำคัญความจำเป็นและประโยชน์ของการติดตามประเมินผลของ UNDP (2002) คือ ให้ได้สารสนเทศ (Information) เพื่อ 1. ประกอบการตัดสินใจของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในโครงการทั้งทางตรงและทางอ้อม 2. ใช้ศึกษาเรียนรู้ความสำเร็จ อุปสรรค และความล้มเหลวของโครงการตัวอย่างของการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ เช่น ติดตามการใช้ทรัพยากรและงบประมาณเพื่อปรับปรุง การจัดสรรและกระจายทรัพยากรให้โครงการสามารถดำเนินไปได้ตามเป้าหมายและตามกรอบ งบประมาณที่กำหนด ศึกษาปัญหาและสาเหตุของปัญหาอุปสรรคเพื่อดำเนินการแก้ไขได้ตรงจุดตรงเวลา ติดตามความครอบคลุมและประโยชน์ที่กลุ่มเป้าหมายพึงได้รับอย่างทั่วถึง ไม่กระจุกตัวอยู่ที่กลุ่มใดหรือ พื้นที่ใดเป็นพิเศษ ตรวจสอบว่าประชากรกลุ่มเป้าหมายให้การยอมรับและใช้ประโยชน์จากโครงการมาก น้อยเพียงใด ประเมินผลกระทบระยะยาวที่เกิดขึ้นกับประชาชน โดยเฉพาะการยกระดับคุณภาพชีวิตไม่ ว่าจะเป็นเรื่องรายได้ สุขภาพ สิ่งแวดล้อม และความเข้มแข็งของประชาชนและแสดงความรับผิดชอบ ของผู้จัดทำโครงการที่จะต้องรายงานผลงาน ผลการใช้เงินให้ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องรับทราบ

พิชิต ฤทธิจรูญ (2555 : 75-76) ได้สรุปถึง ความสำคัญหรือคุณประโยชน์ของการประเมิน โครงการไว้ดังนี้ 1. การประเมินจะช่วยให้การกำหนดวัตถุประสงค์และมาตรการของการดำเนินงาน มีความชัดเจนยิ่งขึ้น กล่าวคือ ก่อนที่โครงการจะได้รับการสนับสนุนให้นำเข้าไปใช้ย่อมจะได้รับการ ตรวจสอบอย่างละเอียดจากผู้บริหารและผู้ประเมิน ส่วนใดที่ไม่ชัดเจน เช่น วัตถุประสงค์หรือมาตรการ การดำเนินงาน หากขาดความแน่นอน ชัดเจน จะต้องได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้มีความถูกต้องชัดเจน เสียก่อน ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้โครงการมีความชัดเจนและสามารถที่ จะนำไปปฏิบัติได้อย่างได้ผลมากกว่าโครงการที่ไม่ได้รับการประเมินผล 2. การประเมินโครงการช่วยให้ การใช้ทรัพยากรเป็นไปอย่างคุ้มค่าหรือเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ ทั้งนี้เพราะการประเมินโครงการจะต้อง วิเคราะห์ทุกส่วนของโครงการ ข้อมูลใดหรือปัจจัยใดที่เป็นปัญหาจะได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานหรือใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม และคุ้มค่า ทรัพยากรทุกชนิดจะได้รับการ จัดสรรให้อยู่ในจำนวนหรือปริมาณที่เหมาะสมเพียงพอต่อการดำเนินงาน ทรัพยากรที่มีมากเกินไป จะได้รับการตัดทอน และทรัพยากรใดที่ขาดก็จะได้มีการจัดหาเพิ่มเติม ฉะนั้นการประเมินโครงการจึงมี ส่วนที่ทำให้การใช้ทรัพยากรของโครงการเป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ 3. การประเมินโครงการ ช่วยให้เห็นแผนงานบรรลุวัตถุประสงค์ ดังที่กล่าวมาแล้วว่าโครงการเป็นส่วนหนึ่งของแผน ดังนั้นเมื่อ

โครงการได้รับการตรวจสอบ วิเคราะห์ปรับปรุงแก้ไขให้ดำเนินการไปด้วยดี ย่อมจะทำให้แผนงานดำเนินการไปได้ด้วยดี และบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ หากโครงการใดโครงการหนึ่งมีปัญหาในการนำไปปฏิบัติย่อมกระทบกระเทือนต่อแผนงานทั้งหมดโดยส่วนรวม ฉะนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าการประเมินโครงการมีส่วนช่วยให้แผนงานบรรลุวัตถุประสงค์และการดำเนินงานไปได้ด้วยดีเช่นเดียวกัน

4. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยในการแก้ไขปัญหาอันเกิดจากผลกระทบ (Impact) ของโครงการและการทำให้โครงการมีข้อที่ทำให้เกิดความเสียหายน้อยลง

5. การประเมินโครงการมีส่วนช่วยอย่างสำคัญในการควบคุมคุณภาพของงาน ดังที่กล่าวมาแล้ว การประเมินโครงการเป็นการตรวจสอบและควบคุมชนิดหนึ่ง ซึ่งการดำเนินการอย่างมีระบบ และความเป็นวิทยาศาสตร์อย่างมาก ทุกชนิดของโครงการและปัจจัยทุกชนิดที่ใช้ในการดำเนินงานจะได้รับการวิเคราะห์อย่างละเอียด กล่าวคือ ข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลงาน (Output) จะได้รับการตรวจสอบประเมินทุกขั้นตอน ส่วนใดที่ไม่มีปัญหาหรือไม่มีคุณภาพจะได้รับการพิจารณาย้อนหลัง (Feedback) เพื่อให้มีการดำเนินการใหม่ จนกว่าจะเป็นมาตรการหรือตรงตามเป้าหมายที่ต้องการ จึงถือว่าการประเมินผลเป็นการควบคุมคุณภาพโครงการ

6. การประเมินโครงการมีส่วนในการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ การประเมินโครงการมิใช่การควบคุมบังคับบัญชาหรือสั่งการ แต่เป็นการศึกษาวิเคราะห์ด้านการปรับปรุงแก้ไขและเสนอวิธีการใหม่ ๆ เพื่อใช้ในการปฏิบัติโครงการอันยอมนำมาซึ่งผลงานที่ดี เป็นที่ยอมรับของผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งปวง โดยลักษณะเช่นนี้ย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติมีกำลังใจ มีความพึงพอใจและตั้งใจกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงานต่อไปและมากขึ้น ฉะนั้นจึงกล่าวได้ว่า การประเมินโครงการมีส่วนสำคัญในการสร้างขวัญ กำลังใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

7. การประเมินโครงการช่วยในการตัดสินใจในการบริหารโครงการ กล่าวคือ การประเมินโครงการจะทำให้ผู้บริหารได้ทราบอุปสรรค ข้อดี ข้อเสีย ความเป็นไปได้และแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง การดำเนินโครงการ โดยข้อมูลดังที่กล่าวมาจะช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจว่าจะดำเนินโครงการนั้นต่อไป หรือจะยุติโครงการนั้นเสีย นอกจากนั้นผลของการประเมินโครงการอาจเป็นข้อมูลอย่างสำคัญในการวางแผน หรือการกำหนดนโยบายของผู้บริหารและฝ่ายการเมือง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” ไว้ดังนี้

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

นาริรัตน์ ชูัชฌา (2558 : 32) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือมีความชื่นชอบพอใจต่อการที่บุคคลอื่นกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่งตอบสนองความต้องการของบุคคลหนึ่งทีปรารถนาให้กระทำในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ แต่ทั้งนี้ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลย่อมมีความแตกต่างกันหรือมีความพึงพอใจมากขึ้นอยู่กับค่านิยมของแต่ละบุคคลและความสัมพันธ์ของปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ตลอดจนสิ่งเร้าต่าง ๆ ซึ่งอาจสามารถทำให้ระดับความพึงพอใจแตกต่างกันได้เช่น ความสะดวกสบายที่ได้รับ ความสวยงาม ความเป็นกันเอง ความภูมิใจ การยกย่อง การได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการ และความศรัทธา เป็นต้น

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

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

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

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

คอตเลอร์ (Kotler, 2003) ได้ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ คือระดับความรู้สึกของบุคคลว่ารู้สึกพอใจ ถูกใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่ได้รับรู้จาก

สินค้า หรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้นๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่ได้รับรู้ความคาดหวัง

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2553) อ้างถึงในบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา 2563 : 7) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่าเป็นความต้องการของมนุษย์โดยทั่วไป แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ คือ (1) ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้น พร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้ที่เกิดขึ้น เนื่องจากความต้องการทางร่างกายของเราเป็นสิ่งสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกระตุ้นทำให้เกิดความรู้ ว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะต้องสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายนอกและภายใน (2) ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social) ความต้องการประเภทนี้ค่อนข้างสลับซับซ้อนและเกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ ความต้องการทางจิตใจและสังคมนี้ยังแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล แต่ละสังคมและฐานะทางสังคมของบุคคล รวมทั้งเวลาและโอกาสที่แตกต่างกันออกไปด้วย

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

ทฤษฎีความพึงพอใจ

มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สัญญา เคนาภูมิ และคณะ, 2563 : 10) สรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ได้ดังนี้ 1) การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) คือ ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน 2) การให้บริการอย่างทันเวลา (Time Service) คือ ในการบริการจะต้องมองว่าการ ให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน 3) การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample Service) คือ การให้บริการสาธารณะต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม 4) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) คือ การยึดประโยชน์ของสาธารณะชนเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใด 5) การบริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) คือ การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน

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

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

การวัดความพึงพอใจ

Shelly (2553 : 29 อ้างถึงใน สุพัตถดา ภาราม. 2557 : 22) ให้แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจว่าเป็นความรู้สึกสองแบบของมนุษย์คือความรู้สึกในทางบวกและความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกใน

ทางบวกเมื่อเกิดขึ้นแล้วทำให้มีความสุข ความรู้สึกนี้เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่น ๆ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับและความรู้สึกนี้ทำให้เกิดความสุขหรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้น จะเห็นได้ว่าความรู้สึกที่สลับซับซ้อนและความรู้สึกนี้จะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกในทางบวกอื่น ๆ ดังนั้น ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกในทางลบ และความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้เรียกว่า ระบบความพึงพอใจ โดยความพึงพอใจเกิดขึ้นเมื่อระบบความพึงพอใจมีความรู้สึกทางบวกมากกว่าทางลบ

วิทวัส รุ่งเรืองผล (2553 : 125 อ้างถึงใน เสกสิทธิ์ ทองมาก. 2560 : 13) กล่าวว่า ค่าของความพึงพอใจในสินค้าและบริการนั้น สามารถวัดได้เป็นหน่วย “ยูทิล” โดยแนวทางในการวัดความพึงพอใจออกมาเป็นหน่วยยูทิล มีดังนี้ 1. ต้องกำหนดวัตถุประสงค์ให้ชัดเจนว่าต้องการประเมินไปเพื่อประโยชน์อะไร เช่น หากต้องการเพียงเพื่อทราบความพึงพอใจในสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจในประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยเฉพาะ ในการวัดความพึงพอใจนั้นก็ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงการรวบรวมการวัดอย่างต่อเนื่อง โดยสามารถทำเป็นวิจัยเพื่อเก็บข้อมูลได้เลย 2. ทำการกำหนดปัจจัยที่จะใช้วัดความพึงพอใจ โดยผู้วัดจะต้องทำการกำหนดว่าจะใช้ปัจจัยใดบ้างมาเป็นตัวชี้วัดคะแนนความพึงพอใจโดยรวม และควรให้น้ำหนักในแต่ละปัจจัยเท่าใด การได้มาซึ่งปัจจัยที่จะใช้เป็นตัวชี้วัดเป็นขั้นตอนที่ต้องอาศัยความร่วมมือจากหลายฝ่าย และควรทำการทดสอบปัจจัยเหล่านี้ก่อนที่จะนำมาใช้ในการประเมินจริงเพื่อให้แน่ใจว่า ปัจจัยที่กำหนดนั้นไม่ซ้ำซ้อนกันเกินไปหรือยังขาดปัจจัยสำคัญตัวใดตัวหนึ่งไป เป็นต้น 3. กำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการวัด ซึ่งโดยปกติแล้วในการวัดจะใช้ Likert scale ด้วยการให้คะแนนความพึงพอใจแต่ละปัจจัยจาก 1 ถึง 5 โดย 5 คือพอใจมากที่สุด 4 คือพอใจมาก 3 คือพอใจปานกลาง 2 คือพอใจน้อย และ 1 คือพอใจน้อยที่สุด เนื่องจากช่วงห่างของคะแนน 5 ระดับก็เพียงพอที่จะแสดงค่าความพึงพอใจที่แตกต่างกันของลูกค้าได้ แต่ก็ไม่กว้างมากจนความเห็นที่ผิดแปลกในลักษณะที่ให้คะแนนสูงหรือต่ำเกินไป 4. กำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจในขั้นนี้คือ ขั้นตอนของการทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ที่ต้องกำหนดวิธีการสุ่มตัวอย่างในเชิงสถิติ เพื่อให้เกิดการกระจายตัวของลูกค้าที่สุ่มมาทำการวัดความพึงพอใจ รวมถึงการกำหนดขนาดของตัวอย่างที่ใช้ในการวัดว่าควรมีจำนวนเท่าไร โดยอาศัยเทคนิคการวิจัย

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

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการและเพื่อศึกษาปัญหาอุปสรรคและแนวทางพัฒนาการให้บริการ และมุ่งหวังเพื่อที่จะปรับปรุงการบริการและลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อจัดบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด เป็นการสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของผู้มารับบริการ เพื่อนำเสนอข้อมูลสำหรับใช้ประกอบการขอรับการประเมินผลปฏิบัติราชการ เพื่อกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานและลูกจ้าง และก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด กลุ่มตัวอย่างคือผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) ผลการวิจัยพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด ได้ให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่นอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.86 คิดเป็นร้อยละ 97.15 ด้วยสภาพของพื้นที่เป็นเกาะ มีสภาพพื้นที่สูง ๆ ต่ำ ๆ บางส่วนของพื้นที่ต้องสัญจรทางเรือในการเข้าถึงพื้นที่ การให้บริการแก่ประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดนอกจากรอคอยให้ประชาชนเข้าหาเพื่อรับบริการที่สำนักงาน ยังมีการบริการเชิงรุกเป็นการบริการสาธารณะที่เข้าถึงผู้รับบริการทุกหลังคาเรือน จึงทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความพึงพอใจต่อการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูดอยู่ในระดับมากที่สุด

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ และ 2) เปรียบเทียบความคิดเห็นคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร จำนวน 385 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย ดังนี้ ด้านสิ่งที่สัมผัสได้ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ด้านการให้ความเชื่อมั่น ด้านการตอบสนองความต้องการ และด้านการเอาใจใส่ตามลำดับ และ 2) ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อรุณ ไชยนิศย์ (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษา

ระดับความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในเทศบาลเมืองบางคูรัด 2) ศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางคูรัด เป็นวิจัยแบบปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถามและสัมภาษณ์ สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการและหัวหน้าหน่วยงานผู้ให้บริการ และการวิจัยเชิงปริมาณใช้แบบสอบถามประชาชนที่มาใช้บริการ จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า 1) ความพึงพอใจภาพรวมการให้บริการในเทศบาลเมืองบางคูรัด อยู่ในระดับมากที่สุด 2) ระดับความพึงพอใจที่เทศบาลเมืองบางคูรัดให้บริการ จำนวน 6 งาน พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด เรียงจากค่าคะแนนมากไปหาน้อยดังนี้ งานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสร้างบ้าน งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานกู้ชีพฉุกเฉิน ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่) (2565) ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหิน อำเภอลำพูน จังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ 2565 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ประเมินคุณภาพการให้บริการ เพื่ออำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพระราชบัญญัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จำนวน 4 งานบริการ พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมที่มีต่อการรับบริการจากงานต่าง ๆ ที่องค์การบริหารส่วนตำบลเขาหินให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.70 โดยงานที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการโรงเรียนผู้สูงอายุวิถีตำบลเขาหิน) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาได้แก่ งานด้านรายได้หรือภาษี (การชำระภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 96.80 งานด้านสาธารณสุข (การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและทำหมันสุนัขและแมว) คิดเป็นร้อยละ 96.60 และงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (โครงการถนนร่วมแรงร่วมใจโดยใช้แรงงานสมทบจากภาคประชาชน) คิดเป็นร้อยละ 96.40 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยบูรพา (2565) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา อำเภอมือทอง จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลทับมา และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลทับมา ขอบเขตเนื้อหา 4 ด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน 4 งานบริการ ดังนี้ 1) การปฏิบัติงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ 2) การปฏิบัติงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ 3) การปฏิบัติงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และ 4) การปฏิบัติงานด้านการขออนุญาตตาม พรบ.สาธารณสุขฯ ผลการประเมินพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้รับบริการของ

เทศบาลตำบลทับมา อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.40 เรียงลำดับความพึงพอใจจาก 4 ภารกิจได้ดังนี้ งานด้านการขออนุญาตตาม พรบ.สาธารณสุขฯ พึงพอใจร้อยละ 96.40 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พึงพอใจร้อยละ 95.80 งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ พึงพอใจร้อยละ 94.80 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ พึงพอใจร้อยละ 94.60 โดยมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในประเด็นต่าง ๆ เช่น ควรมีการสำรวจความต้องการด้านการป้องกันและควบคุมโรคเพิ่มเติมเพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชนมากขึ้น ควรเพิ่มการแจกถุงยังชีพเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบกับปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่ ควรมีช่องทางในการแจ้งเดือนอุทกภัยที่หลากหลาย ควรดำเนินการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือการแจ้งเหตุด่วนต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็ว ควรเพิ่มจำนวนถังขยะ โดยเฉพาะในพื้นที่ที่มีประชาชนอาศัยอยู่หนาแน่น ควรปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะให้มีแสงสว่างที่เพียงพอ ควรปรับปรุงและซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเพื่อความปลอดภัยในการสัญจรของประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา (2565) ได้ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้ดีที่สุดและสอดคล้องกับความเป็นอยู่ของประชาชนผู้รับบริการได้อย่างสูงสุดในภารกิจ 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านทะเบียนราษฎร งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ และงานด้านสาธารณสุข ซึ่งผลการสำรวจครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพช่องทางการให้บริการ ผลการประเมิน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ โดยงานด้านทะเบียนราษฎรมีค่าเฉลี่ยสูงสุดหรือคิดเป็นร้อยละ 98.60 รองลงมางานด้านสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 96.20 งานด้านรายได้หรือภาษี คิดเป็นร้อยละ 95.80 และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ คิดเป็นร้อยละ 95.20 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (สไใหญ่) (2566) ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหิน อำเภอเขาพนม จังหวัดกระบี่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสัมฤทธิ์ของงาน ประเมินคุณภาพการให้บริการ จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา (โครงการถนนร่วมแรงร่วมใจโดยใช้แรงงานสมทบจากภาคประชาชน) งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมการศึกษาโรงเรียนบ้านข้างตายและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกอตง) งานด้านรายได้และภาษี (การชำระภาษี ภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การสังคมสงเคราะห์ การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ และเด็กแรกเกิด) เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากผู้รับบริการ จำนวน 390 คน พบว่า ความพึงพอใจโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน คิดเป็นร้อยละ 96.90 โดยงานที่มีความพึงพอใจ

สูงที่สุด คือ งานด้านรายได้และภาษี (การชำระภาษี ภาษีป้าย ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) คิดเป็นร้อยละ 97.20 รองลงมาพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การสังคมสงเคราะห์ การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุ คนพิการ และเด็กแรกเกิด) คิดเป็นร้อยละ 97.00 งานด้านการศึกษา (การส่งเสริมการศึกษาโรงเรียนบ้านข้างตายและศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกอตง) คิดเป็นร้อยละ 96.80 และงานด้านโยธา (โครงการถนนร่วมแรงร่วมใจโดยใช้แรงงานสมทบจากภาคประชาชน) คิดเป็นร้อยละ 96.60 ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (2566) ได้ดำเนินการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลม่วงคัน อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 งานบริการ คือ งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านสาธารณสุข และงานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) กำหนดกรอบการประเมิน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ/หน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานเอกชนที่มาขอรับบริการหรือติดต่อกับเทศบาลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จำนวน 320 คน ผลการประเมิน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจทั้ง 4 งานบริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.10 เรียงลำดับค่าคะแนนความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ งานด้านสาธารณสุข ร้อยละ 97.60 งานด้านสวัสดิการสังคม (เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ) ร้อยละ 97.20 งานด้านรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ร้อยละ 97.00 และงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 96.60

มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, สถาบันวิจัยและพัฒนา (2566) ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลสีลอง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตเทศบาลตำบลสีลองต่อการให้บริการ จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการก่อสร้าง งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ งานด้านการศึกษา และงานด้านการจัดเก็บรายได้ ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากผู้ใช้บริการ จำนวน 340 คน ผลการประเมิน พบว่า ภาพรวมทั้ง 4 งานบริการผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดีมาก ร้อยละ 96.40 เมื่อเทียบกับเกณฑ์การให้คะแนนตามกรอบการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับคะแนนเท่ากับ 10 คะแนน โดยเรียงลำดับคะแนนความพึงพอใจสูงที่สุด ได้แก่ งานด้านสวัสดิการและสังคมสงเคราะห์ ร้อยละ 97.20 งานด้านการจัดเก็บรายได้ ร้อยละ 96.40 งานด้านการก่อสร้าง ร้อยละ 96.00 และงานด้านการศึกษา ร้อยละ 95.80

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, สถาบันวิจัยและพัฒนา (2566) ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร

ส่วนจังหวัดสระบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางพัฒนาการดำเนินงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี โดยประเมินความพึงพอใจใน 4 งานบริการ ได้แก่ งานด้านโยธา งานด้านการศึกษา งานด้านสาธารณสุข และงานด้านเครื่องจักรกล กำหนดประเด็นการประเมิน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านผลการปฏิบัติงาน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนภาพรวมทั้ง 4 งานอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.81 โดยเรียงลำดับจากค่าคะแนนความพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ งานด้านโยธา พึงพอใจร้อยละ 97.35 งานด้านสาธารณสุข พึงพอใจร้อยละ 97.00 งานด้านการศึกษา พึงพอใจร้อยละ 96.59 และงานด้านเครื่องจักรกล พึงพอใจร้อยละ 96.28 เมื่อพิจารณาด้านการประเมินทั้ง 5 ด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงลำดับจากพึงพอใจมากไปหาน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 97.19 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 96.79 ด้านช่องทางการให้บริการและการติดต่อสื่อสาร ร้อยละ 96.78 ด้านผลการปฏิบัติงาน ร้อยละ 96.65 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 96.62

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการประเมิน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ซึ่งได้ดำเนินการประเมินตามรายละเอียดเกี่ยวกับระเบียบวิธีการประเมิน นำเสนอเป็นหัวข้อตามลำดับ ดังนี้

ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วยประเด็นหลัก ดังต่อไปนี้

1. การสำรวจความพึงพอใจในงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน 4 งานบริการ ได้แก่
 - 1.1 งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเมดิสมวิทยา)
 - 1.2 งานด้านทะเบียน
 - 1.3 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)
 - 1.4 งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)
2. ประเด็นการประเมินในแต่ละงานบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่
 - 2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
 - 2.2 ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ
 - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ
 - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 2.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้ ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งที่มารับบริการที่สำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และที่เจ้าหน้าที่/บุคลากรของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ไปให้บริการใน 4 งานบริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 19,147 คน กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้จำนวน 1,163 ตัวอย่าง เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก กลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ

ลำดับที่	งานบริการ	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเผติมิวิทยา)	1,276	305
2.	งานด้านทะเบียน	16,531	391
3.	งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)	328	180
4.	งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)	1,012	287
รวม		19,147	1,163

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ได้แก่ แบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบตามมาตราส่วนประมาณค่า โดยออกแบบให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดในการประเมินและขอบเขตเนื้อหาของการประเมิน ซึ่งจำแนกออกเป็น 4 ชุด ตามงานบริการ ดังนี้

1. ชุดที่ 1 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเผติมิวิทยา)
2. ชุดที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน
3. ชุดที่ 3 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อม (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)
4. ชุดที่ 4 แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

โดยแบบสอบถามแต่ละชุดแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

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

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

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมและให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการในแต่ละงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดำเนินการดังนี้

1. จัดประชุมผู้ประสานงานการเก็บรวบรวมข้อมูลในระดับพื้นที่ เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจเครื่องมือและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีความเข้าใจตรงกัน โดยให้จัดเก็บรวบรวมข้อมูลมีความครอบคลุมทั้ง 4 กระบวนงานบริการ

2. เก็บข้อมูลโดยผู้ช่วยนักวิจัย โดยใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้น จำนวน 4 ชุด สอบถามผู้รับบริการใน 4 งานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามนำมาลงรหัสและทำการวิเคราะห์ โดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรม Microsoft Excel เพื่อวิเคราะห์หาค่าสถิติต่าง ๆ ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ ดังนี้

- 1) สูตรหาค่าความถี่ =COUNTIF(ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย,เงื่อนไข)
- 2) สูตรหาค่าร้อยละ =COUNTIF(ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย,เงื่อนไข)*100/
จำนวนชุดข้อมูล

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในงานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 5) ด้านคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

- 2.1) สูตรหาค่าเฉลี่ย =AVERAGE(ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย)
- 2.2) สูตรหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน =STDEV(ช่วงข้อมูลเริ่มต้น:ช่วงข้อมูลสุดท้าย)
- 2.3) สูตรหาค่าร้อยละ

$$2.3.1 \text{ สูตรหาค่าร้อยละ (รายข้อ)} = (\text{ผลรวมในข้อนั้น} \times 100) / (5 \times 1 \times \text{จำนวนชุดข้อมูล})$$

$$2.3.2 \text{ สูตรหาค่าร้อยละ (รายด้าน)} = (\text{ผลรวมในด้านนั้น} \times 100) / (5 \times \text{จำนวนข้อคำถามในด้านนั้น} \times \text{จำนวนชุดข้อมูล})$$

$$2.3.3 \text{ สูตรหาค่าร้อยละ (แต่ละงานบริการ)} = (\text{ผลรวมในงานบริการนั้น} \times 100) / (5 \times \text{จำนวนข้อคำถามในงานนั้น} \times \text{จำนวนชุดข้อมูล})$$

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

ช่วงคะแนนเฉลี่ย

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

ส่วนที่ 3 รวบรวมความคิดเห็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติมที่มีต่อการให้บริการแต่ละงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 นำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) นำเสนอในลักษณะการเขียนรายงานเชิงพรรณนา

บทที่ 4

ผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยผู้ประเมินได้ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์ ข้อมูลตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำเสนอผลการประเมินแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเด็มิวิทยา)
2. งานด้านทะเบียน
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกไปอนุญาตประกอบกิจการ)
4. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเด็มิวิทยา)

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=305)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	129	42.30
หญิง	176	57.70
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	204	66.89
21 - 30 ปี	36	11.80
31 - 40 ปี	33	10.82
41 - 50 ปี	20	6.56
51 - 60 ปี	11	3.61
มากกว่า 60 ปี	1	0.33

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=305)	ร้อยละ
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	12	3.93
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	233	76.39
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	23	7.54
ปริญญาตรี	25	8.20
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.62
อื่น ๆ	4	1.31
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	203	66.56
เกษตรกร	14	4.59
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	14	4.59
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	38	12.46
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	30	9.84
อื่น ๆ	6	1.97
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	65	21.31
5 - 10 ปี	63	20.66
11 - 15 ปี	109	35.74
16 - 20 ปี	13	4.26
21 - 25 ปี	36	11.80
มากกว่า 25 ปี	19	6.23
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ช่วงเดือนตุลาคม 2566-กันยายน 2567		
1 - 3 ครั้ง	142	46.56
4 - 6 ครั้ง	99	32.46
7 - 9 ครั้ง	23	7.54
10 - 12 ครั้ง	19	6.23
มากกว่า 12 ครั้ง	22	7.21

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=305)	ร้อยละ
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	167	54.75
ไม่เกิน 5,000 บาท	57	18.69
5,001 - 10,000 บาท	26	8.52
10,001 - 20,000 บาท	39	12.79
มากกว่า 20,000 บาท	16	5.25

จากตารางที่ 4.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57.70 เป็นเพศชาย ร้อยละ 42.30 ส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 66.89 รองลงมาคืออายุระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 11.80 มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 76.39 รองลงมาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 8.20 มีอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา ร้อยละ 66.56 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 12.46 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 11 - 15 ปี ร้อยละ 35.74 รองลงมาต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 21.31 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567 จำนวน 1 - 3 ครั้ง ร้อยละ 46.56 รองลงมาใช้บริการ 4 - 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 32.46 ไม่มีรายได้ส่วนตัว ร้อยละ 54.75 รองลงมาไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 18.69

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อน เผลิมวิทยา)

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

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1
แตงอ่อนเขตมณฑลวิทยายุทธ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.83	0.38	96.66	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.76	0.44	95.15	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.78	0.43	95.61	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.76	0.44	95.21	มากที่สุด
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง	4.78	0.42	95.54	มากที่สุด
รวม	4.78	0.42	95.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แตงอ่อนเขตมณฑลวิทยายุทธ) ต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.63 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.66 รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น ($\bar{X} = 4.78$) คือประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการหรือคิดเป็นร้อยละ 95.61 และประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง คิดเป็นร้อยละ 95.54 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองประเด็น ($\bar{X} = 4.76$) คือประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 95.21 และประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 95.15

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1
แตงอ่อนเขตมณฑลวิทยุ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.78	0.42	95.61	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.79	0.43	95.74	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.79	0.42	95.80	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.83	0.39	96.66	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.77	0.44	95.48	มากที่สุด
รวม	4.79	0.42	95.86	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แตงอ่อนเขตมณฑลวิทยุ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.86 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.66 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น ($\bar{X} = 4.79$) คือประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว คิดเป็นร้อยละ 95.80 และประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 95.74 ส่วนประเด็นสื่อบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) คิดเป็นร้อยละ 95.48

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1
แตงอ่อนเขตมิววิทยา)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	4.77	0.43	95.48	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.45	95.15	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.77	0.44	95.41	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	4.83	0.38	96.52	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.77	0.42	95.41	มากที่สุด
รวม	4.78	0.43	95.59	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แตงอ่อนเขตมิววิทยา) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.59 เมื่อพิจารณา
รายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่
เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.52 รองลงมาคือค่าเฉลี่ย
เท่ากันสามประเด็น ($\bar{X} = 4.77$) คือประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัว
เรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 95.48 ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้
ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง คิดเป็นร้อยละ 95.41 และประเด็นเจ้าหน้าที่มีการให้บริการ
เป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 95.41 ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความ
เต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.76$)
หรือคิดเป็นร้อยละ 95.15

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อน เผลิมวิทยา)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.82	0.39	96.39	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัย และเพียงพอ	4.81	0.40	96.26	มากที่สุด
4. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการ ชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ	4.82	0.39	96.39	มากที่สุด
รวม	4.81	0.40	96.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อน เผลิมวิทยา) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.26 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสองประเด็น ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.39 คือประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ และประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการ ชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ รองลงมาประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการ มีความพร้อมทันสมัย และเพียงพอ ($\bar{X} = 4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.26 ส่วนประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.00

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แดงอ่อน
เผติมิวิทยา)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ	4.81	0.40	95.28	มากที่สุด
2. ได้รับการทันต่อความต้องการ	4.81	0.41	95.34	มากที่สุด
3. ได้รับการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน	4.82	0.39	95.54	มากที่สุด
4. ความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มี ความยุ่งยาก	4.83	0.40	95.61	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี	4.81	0.39	95.34	มากที่สุด
รวม	4.82	0.40	95.42	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แดงอ่อนเผติมิวิทยา) พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.42 เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มี ความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.61 รองลงมาประเด็นได้รับการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน ($\bar{X} = 4.82$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.54 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสาม ประเด็น ($\bar{X} = 4.81$) คือประเด็นได้รับการทันต่อความต้องการ ประเด็นความพึงพอใจในการ ให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คิดเป็นร้อยละ 95.34 และประเด็นได้รับการตรง ตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.28

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แดงอ่อนเผติมิวิทยา)

งานด้านทะเบียน

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=391)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	117	29.92
หญิง	274	70.08
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	23	5.88
21 - 30 ปี	128	32.74
31 - 40 ปี	75	19.18
41 - 50 ปี	71	18.16
51 - 60 ปี	77	19.69
มากกว่า 60 ปี	17	4.35
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	22	5.63
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	65	16.62
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	54	13.81
ปริญญาตรี	203	51.92
สูงกว่าปริญญาตรี	47	12.02
อื่น ๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	34	8.70
เกษตรกร	74	18.93
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	78	19.95
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	131	33.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	73	18.67
อื่น ๆ	1	0.26

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=391)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	72	18.41
5 - 10 ปี	86	21.99
11 - 15 ปี	20	5.12
16 - 20 ปี	24	6.14
21 - 25 ปี	71	18.16
มากกว่า 25 ปี	118	30.18
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567		
1 - 3 ครั้ง	243	87.47
4 - 6 ครั้ง	38	9.72
7 - 9 ครั้ง	4	1.02
10 - 12 ครั้ง	4	1.02
มากกว่า 12 ครั้ง	3	0.77
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	5	1.28
ไม่เกิน 5,000 บาท	13	3.32
5,001 - 10,000 บาท	25	6.39
10,001 - 20,000 บาท	94	24.04
มากกว่า 20,000 บาท	254	64.96

จากตารางที่ 4.7 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านทะเบียน พบว่าเป็นเพศหญิง ร้อยละ 70.08 เป็นเพศชาย ร้อยละ 29.92 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 32.74 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 51 - 60 ปี ร้อยละ 19.69 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 51.92 รองลงมา ระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 16.62 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 33.50 รองลงมา มีอาชีพข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ ร้อยละ 19.95 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 30.18 รองลงมา ระหว่าง 5 -10 ปี ร้อยละ 21.99 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2566-กันยายน 2567 ส่วนใหญ่ใช้บริการ 1 - 3 ครั้ง ร้อยละ 87.47 รองลงมา ใช้บริการ 4 - 6 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 9.72

รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 64.96 รองลงมาอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 24.04

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน

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

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.96	0.20	99.18	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.95	0.21	99.08	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.95	0.22	99.03	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.95	0.21	99.08	มากที่สุด
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง	4.96	0.19	99.18	มากที่สุด
รวม	4.96	0.20	99.13	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.96$) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.13 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น และมีคะแนนใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสองประเด็น ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.18 คือประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน และประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสามประเด็น ($\bar{X} = 4.95$) คือประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

ประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน คิดเป็นร้อยละ 99.08 และ ประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 99.03

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านทะเบียน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.93	0.25	98.67	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.93	0.25	98.62	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจาย ข่าว	4.91	0.28	98.26	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ด ประชาสัมพันธ์	4.93	0.25	98.67	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.95	0.23	98.93	มากที่สุด
รวม	4.93	0.25	98.63	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์ การให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ มากที่สุด ($\bar{X} = 4.93$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.63 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.93 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสามประเด็น ($\bar{X} = 4.93$) ได้แก่ ประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 98.67 และประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ คิดเป็นร้อยละ 98.62 ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ย ต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.91$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.26

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านทะเบียน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	4.98	0.13	99.64	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.99	0.10	99.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.99	0.09	99.85	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	4.99	0.07	99.90	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม	4.99	0.09	99.85	มากที่สุด
รวม	4.99	0.10	99.85	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.85 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น และมีคะแนนใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากันสี่ประเด็น ($\bar{X} = 4.99$) ได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม คิดเป็นร้อยละ 99.90 ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง และประเด็นเจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม คิดเป็นร้อยละ 99.85 ประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 99.80 รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.98$) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.64

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.95	0.22	98.98	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอ	4.88	0.32	97.65	มากที่สุด
4. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการ ชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ	4.87	0.34	97.14	มากที่สุด
รวม	4.90	0.31	97.84	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.84 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.95$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.98 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น ($\bar{X} = 4.88$) คือ ประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอ คิดเป็นร้อยละ 97.65 และประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น คิดเป็นร้อยละ 97.60 ส่วนประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการชัดเจนและมีคู่มือสำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.87$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.14

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ	4.94	0.24	98.72	มากที่สุด
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการ	4.93	0.26	98.52	มากที่สุด
3. ได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน	4.93	0.25	98.62	มากที่สุด
4. ความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก	4.97	0.18	99.34	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	4.85	0.36	97.03	มากที่สุด
รวม	4.92	0.27	98.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.92$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.45 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.97$) หรือคิดเป็นร้อยละ 99.34 รองลงมาคือประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ ($\bar{X} = 4.94$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.72 ส่วนประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.03

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในงานด้านทะเบียน

งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=180)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	88	48.89
หญิง	92	51.11
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	3	1.67
21 - 30 ปี	29	16.11
31 - 40 ปี	51	28.33
41 - 50 ปี	50	27.78
51 - 60 ปี	37	20.56
มากกว่า 60 ปี	10	5.56
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	13	7.22
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	27	15.00
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	34	18.89
ปริญญาตรี	94	52.22
สูงกว่าปริญญาตรี	12	6.67
อื่น ๆ	0	0.00
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	4	2.22
เกษตรกร	11	6.11
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	27	15.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	109	60.56
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	28	15.56
อื่นๆ	1	0.56

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=180)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	14	7.78
5 - 10 ปี	43	23.89
11 - 15 ปี	35	19.44
16 - 20 ปี	14	7.78
21 - 25 ปี	31	17.22
มากกว่า 25 ปี	43	23.89
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2566 – กันยายน 2567		
1 - 3 ครั้ง	52	28.89
4 - 6 ครั้ง	78	43.33
7 - 9 ครั้ง	26	14.44
10 - 12 ครั้ง	9	5.00
มากกว่า 12 ครั้ง	15	8.33
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	1	0.56
ไม่เกิน 5,000 บาท	3	1.67
5,001 - 10,000 บาท	20	11.11
10,001 - 20,000 บาท	63	35.00
มากกว่า 20,000 บาท	93	51.67

จากตารางที่ 4.13 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) พบว่า เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.11 เป็นเพศชาย ร้อยละ 48.89 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี ร้อยละ 28.33 รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 27.78 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 52.22 รองลงมาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.89 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 60.56 รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 15.56 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี เท่ากับระหว่าง 5 - 10 ปี ร้อยละ 23.89 รองลงมา ระหว่าง 11-15 ปี ร้อยละ 19.44 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2566-กันยายน 2567 จำนวน 4 - 6 ครั้ง ร้อยละ

43.33 รองลงมาใช้บริการ 1 - 3 ครั้ง ร้อยละ 28.89 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 51.67 รองลงมาอยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 35.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

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

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.82	0.44	96.33	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.85	0.42	97.00	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.84	0.41	96.89	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.63	0.53	92.67	มากที่สุด
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง	4.73	0.47	93.56	มากที่สุด
รวม	4.78	0.46	95.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.29 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00

รองลงมาประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.89 ส่วนประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.63$) คิดเป็นร้อยละ 92.67

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.76	0.43	95.22	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.86	0.36	97.00	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.73	0.47	94.67	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.83	0.39	96.56	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.68	0.48	92.56	มากที่สุด
รวม	4.77	0.43	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.20 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.56 ส่วนประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) หรือคิดเป็นร้อยละ 92.56

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
(การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	4.85	0.38	96.56	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.84	0.38	96.89	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.82	0.42	96.33	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	4.68	0.48	93.67	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.79	0.42	95.89	มากที่สุด
รวม	4.80	0.42	95.87	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.87 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.56 รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.84$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.89 ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.68$) คิดเป็นร้อยละ 93.67

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกไปอนุญาตประกอบกิจการ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.83	0.38	96.56	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อม ทันสมัย และเพียงพอ	4.73	0.44	94.67	มากที่สุด
4. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ	4.67	0.48	93.33	มากที่สุด
รวม	4.77	0.42	95.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกไปอนุญาตประกอบกิจการ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.39 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.85$) คิดเป็นร้อยละ 97.00 รองลงมาคือประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.56 ส่วนประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการชัดเจนและมีคู่มือสำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) หรือคิดเป็นร้อยละ 93.33

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
(การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ	4.84	0.38	96.22	มากที่สุด
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการ	4.84	0.36	96.22	มากที่สุด
3. ได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน	4.84	0.37	96.22	มากที่สุด
4. ความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มี ความยุ่งยาก	4.83	0.39	96.00	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี	4.85	0.37	96.60	มากที่สุด
รวม	4.84	0.38	96.16	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.16 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.85$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสามประเด็น ($\bar{X} = 4.84$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.22 ได้แก่ ประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ ประเด็นได้รับบริการทันต่อความต้องการ และประเด็นได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน ส่วนประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

ผลการประเมิน พบดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลเกี่ยวกับคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบดังตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.19 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=287)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	153	53.31
หญิง	134	46.69
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	15	5.23
21 - 30 ปี	67	23.34
31 - 40 ปี	41	14.29
41 - 50 ปี	91	31.71
51 - 60 ปี	53	18.47
มากกว่า 60 ปี	20	6.97
3. การศึกษา		
ประถมศึกษา	13	4.53
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	52	18.12
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	47	16.38
ปริญญาตรี	129	44.95
สูงกว่าปริญญาตรี	46	16.03
4. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	16	5.57
เกษตรกร	43	14.98
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	58	20.21
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	100	34.84
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	69	24.04
อื่นๆ	1	0.35

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=287)	ร้อยละ
5. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า 5 ปี	18	6.27
5 - 10 ปี	59	20.56
11 - 15 ปี	26	9.06
16 - 20 ปี	57	19.86
21 - 25 ปี	48	16.72
มากกว่า 25 ปี	79	27.53
6. ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2566-กันยายน 2567		
1 - 3 ครั้ง	61	21.25
4 - 6 ครั้ง	92	32.06
7 - 9 ครั้ง	44	15.33
10 - 12 ครั้ง	56	19.51
มากกว่า 12 ครั้ง	34	11.85
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	14	4.88
ไม่เกิน 5,000 บาท	11	3.83
5,001 - 10,000 บาท	25	8.71
10,001 - 20,000 บาท	113	39.37
มากกว่า 20,000 บาท	124	43.21

จากตารางที่ 4.19 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) พบว่า เป็นเพศชาย ร้อยละ 53.31 เป็นเพศหญิงร้อยละ 46.69 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 31.71 รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี ร้อยละ 23.34 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 44.95 รองลงมาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ 18.12 มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 34.84 รองลงมามีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ 24.04 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ร้อยละ 27.53 รองลงมาระหว่าง 5 - 10 ปี ร้อยละ 20.56 ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือน

ตุลาคม 2566 – กันยายน 2567 จำนวน 4 - 6 ครั้ง ร้อยละ 32.06 รองลงมาใช้บริการ 1 - 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.25 รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 43.21 รองลงมา มีรายได้อยู่ระหว่าง 10,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 39.37

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบำบัด)

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

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบำบัด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน	4.80	0.40	96.10	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว	4.78	0.41	95.68	มากที่สุด
3. ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ	4.76	0.43	95.26	มากที่สุด
4. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.38	96.45	มากที่สุด
5. การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง	4.80	0.40	96.10	มากที่สุด
รวม	4.80	0.40	95.92	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบำบัด) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.92 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.45 รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน

สองประเด็น ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.10 คือประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน และประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง ส่วนประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.26

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธรรมาบำบัด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว	4.80	0.40	95.96	มากที่สุด
2. สื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์	4.81	0.39	96.17	มากที่สุด
3. สื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว	4.82	0.38	96.45	มากที่สุด
4. สื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
5. สื่อบุคคล	4.83	0.37	96.31	มากที่สุด
รวม	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธรรมาบำบัด) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.86$) คิดเป็นร้อยละ 97.14 รองลงมาประเด็นสื่อบุคคล ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.31 ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.96

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย	4.75	0.44	94.91	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.38	96.52	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และ ให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง	4.76	0.43	95.19	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่าง เหมาะสม	4.80	0.41	95.96	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.75	0.44	94.98	มากที่สุด
รวม	4.78	0.42	95.53	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.53 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้นรวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.52 รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.96 ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองประเด็น ($\bar{X} = 4.75$) คือประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 94.98 และประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย คิดเป็นร้อยละ 94.91

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. สถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ	4.77	0.42	95.33	มากที่สุด
2. มีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น	4.84	0.37	96.72	มากที่สุด
3. อุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัย และเพียงพอ	4.79	0.41	95.75	มากที่สุด
4. มีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ	4.82	0.39	96.38	มากที่สุด
รวม	4.80	0.40	96.05	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.05 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.72 รองลงมาประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.38 ส่วนประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.77$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.33

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ			
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1. ได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ	4.79	0.40	95.89	มากที่สุด
2. ได้รับบริการทันต่อความต้องการ	4.81	0.39	96.17	มากที่สุด
3. ได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน	4.82	0.39	96.38	มากที่สุด
4. ความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความ ยุ่งยาก	4.81	0.39	96.17	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี	4.84	0.37	96.72	มากที่สุด
รวม	4.81	0.39	96.26	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.26 เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.84$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.72 รองลงมาคือประเด็นได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน ($\bar{X} = 4.82$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.38 ส่วนประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.89

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

ผลการประเมินภาพรวม

ผลการประเมินภาพรวมทั้ง 4 งานบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ดังแสดงในตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. 2567 (เรียงตามผลการประเมิน)

ลำดับ	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
			\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
1	ด้านทะเบียน	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.20	99.13	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.93	0.25	98.63	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.99	0.10	99.81	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.90	0.31	97.84	มากที่สุด
		ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.92	0.27	98.45	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.94	0.24	98.81	มากที่สุด
2	ด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธารา บำบัด)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	95.92	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.78	0.42	95.53	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	96.05	มากที่สุด
		ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.81	0.39	96.26	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.80	0.40	96.03	มากที่สุด
3	ด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แดงอ่อน เหมติมิวิทยา)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.42	95.63	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.79	0.42	95.86	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.78	0.43	95.59	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.40	96.26	มากที่สุด
		ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.82	0.40	95.42	มากที่สุด
		ภาพรวมทุกด้าน	4.80	0.42	95.73	มากที่สุด

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

ลำดับ	งานบริการ	ประเด็นการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
			\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล
4	ด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.46	95.29	มากที่สุด
		ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ	4.77	0.43	95.20	มากที่สุด
		ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ	4.80	0.42	95.87	มากที่สุด
		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.42	95.39	มากที่สุด
		ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.84	0.38	96.16	มากที่สุด
ภาพรวมทุกด้าน			4.79	0.42	95.59	มากที่สุด
โดยรวมทั้ง 4 งานบริการ			4.83	0.37	96.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.48 โดยงานด้านทะเบียน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) หรือคิดเป็นร้อยละ 98.81 รองลงมาทางด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 96.03 และงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเขตมิวิทยา) ($\bar{X} = 4.80$) หรือคิดเป็นร้อยละ 95.73 ส่วนงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.59 โดยผลการประเมินในแต่ละงานบริการ พบดังนี้

1. งานด้านทะเบียน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.94$) คิดเป็นร้อยละ 98.81 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจระดับมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.99$) คิดเป็นร้อยละ 99.81 รองลงมา ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.96$) คิดเป็นร้อยละ 99.13 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.90$) คิดเป็นร้อยละ 97.84

2. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 96.03 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.26 ส่วนด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) คิดเป็นร้อยละ 95.53

3. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเมตมวิทยา) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.73 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด ทุกด้าน โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.82$) คิดเป็นร้อยละ 96.40 รองลงมา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.81$) คิดเป็นร้อยละ 96.26 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 4.78$) เท่ากันสองด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.63 และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.59

4. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.79$) คิดเป็นร้อยละ 95.59 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน โดยด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.84$) คิดเป็นร้อยละ 96.16 รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.80$) คิดเป็นร้อยละ 95.87 ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองด้าน ($\bar{X} = 4.77$) คือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 95.39 และด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 95.20

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาสามารถสรุป และให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 โดยดำเนินการประเมินและสรุปผลการประเมินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำเสนอผลการประเมินแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเมดิสมวิทยา)
2. งานด้านทะเบียน
3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)
4. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเมดิสมวิทยา)

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมิน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 21 ปี มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 11 - 15 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2566 – กันยายน 2567 จำนวน 1 - 3 ครั้ง ไม่มีรายได้ส่วนตัว

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

1.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แดงอ่อนเขตมิววิทยา) พบว่า มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น คือประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองประเด็น คือประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว

1.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แดงอ่อนเขตมิววิทยา) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น คือประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว และประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ส่วนประเด็นสื่อบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แดงอ่อนเขตมิววิทยา) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันสามประเด็น คือประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง และประเด็นเจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แดงอ่อนเขตมิววิทยา) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสองประเด็น คือประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ และประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ รองลงมาประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัย และเพียงพอ

ส่วนประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อ ผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดิน ผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนผดิมวิทยา) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาประเด็นได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสามประเด็น คือ ประเด็นได้รับบริการทันต่อความต้องการ ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ

2. งานด้านทะเบียน

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านทะเบียน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21 - 30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2566-กันยายน 2567 ใช้บริการ 1 - 3 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

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

2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น และมีคะแนนใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน และประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสามประเด็น คือ ประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน และประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากันสามประเด็น ได้แก่ ประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ และประเด็นสื่อ

อินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ส่วนประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น และมีคะแนนใกล้เคียงกัน โดยมีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากันสี่ประเด็น ได้แก่ ประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนและให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง และประเด็นเจ้าหน้าที่มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม ประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพวางตัวเรียบร้อย

2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านทะเบียน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น คือประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอ และประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น ส่วนประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการชัดเจนและมีคู่มือสำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านทะเบียน พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ ส่วนประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี เท่ากับระหว่าง 5 - 10 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567 จำนวน 4 - 6 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

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

3.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ส่วนประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ ส่วนประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการชัดเจนและมีคู่มือสำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสามประเด็น ได้แก่ ประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ

ประเด็นได้รับการทันต่อความต้องการ และประเด็นได้รับการที่ดีมีความถูกต้องชัดเจน ส่วนประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่ายไม่มีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2566 - กันยายน 2567 จำนวน 4 - 6 ครั้ง รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

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

4.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น คือประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน และประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง ส่วนประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ดประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาประเด็นสื่อบุคคล ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับจดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองประเด็น คือประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย และประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อัจฉริยะดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย

4.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวกงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ ส่วนประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกประเด็น โดยประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นได้รับการที่ตีมีความถูกต้องชัดเจน ส่วนประเด็นได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แดงอ่อนเมดิวิทยา) 2) งานด้านทะเบียน 3) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) และ 4) งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด) พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.83$) คิดเป็นร้อยละ 96.54 จากการประเมินทั้ง 4 งานบริการ ผลการประเมินมีความสอดคล้องสัมพันธ์กันโดยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ และทั้ง 5 ด้านของการประเมิน ผู้ประเมินยังมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ควรปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

1.1.2 ควรจัดให้มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในการประชาสัมพันธ์ ในงานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แดงอ่อนเมดิควิทยา) และงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

1.2.1 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว ในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) และงานด้านทะเบียน

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.3.1 ควรให้เจ้าหน้าที่เพิ่มความสามารถและทักษะการแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมแก่ผู้มารับบริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

1.3.2 เจ้าหน้าที่ควรให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกรายตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรมในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ควรจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ เพิ่มความสะดวกความสะอาด ในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

1.4.2 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ อย่างเพียงพอในงานบริการด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แดงอ่อนเมดิควิทยา)

1.4.3 ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดบริการ และคู่มือสำหรับการให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

1.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.5.1 ควรเพิ่มคุณภาพการบริการเพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

1.5.2 ควรเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นในงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านทั้ง 4 งานบริการ ซึ่งเป็นไปตาม

นโยบายการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้บรรลุภารกิจหลักมากยิ่งขึ้น และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจะต้องกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงานของบุคลากรในแต่ละงานบริการ และกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จะส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็งและประเทศชาติก็จะเจริญก้าวหน้าต่อไป

3. จากผลการประเมิน พบว่า งานบริการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งาน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายรวมทั้งการวางระบบและกลไกที่สนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจจากการได้รับการเพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- คณะกรรมการติดตามประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลโบล้อ ตำบลโบล้อ อำเภอฟินมาย จังหวัดนครราชสีมา. (2561). รายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ.2561-2564) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2561 การศึกษาค้นคว้าอิสระ สำนักงานปลัด, งานนโยบายและแผน.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2560). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริหารของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ในการให้บริการของส่วนราชการ พ.ศ.2560. การศึกษาค้นคว้าอิสระ คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ธานี ภาคอุทัย. (2562). คู่มือการติดตามและประเมินผลโครงการ. กองส่งเสริมและพัฒนาการปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์.
- ธีรยุทธ ชะนิล และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าประจักษ์ อำเภอลำลูกขัน จังหวัดนครราชสีมา. วารสารวิทยาลัยสงฆ์นครลำปาง [2560, ปีที่ 7 ฉบับที่ 2] บุษบา บุษบงก์. (2562). ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลคู อำเภอราชไศล จังหวัดศรีสะเกษ. วารสารการวิจัยการบริหารการพัฒนา [2562, ปีที่ 10 ฉบับที่ 1]
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ใสใหญ่). (2565). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหิน อำเภอลำพูน จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ 2565. [Online]. สืบค้นเมื่อ 12 กันยายน 2566. เข้าถึงได้จาก <http://www.krabi-khodin.go.th>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตนครศรีธรรมราช (ใสใหญ่). (2566). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาหิน อำเภอลำพูน จังหวัดกระบี่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566. [Online] สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2567. เข้าถึงได้จาก <https://krabi-khodin.go.th/public/list/data/detail/id/4382/menu/1668/page/1>
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. (2566). การประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลตำบลม่วงคั่น อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566. [Online]. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2567. เข้าถึงได้จาก <https://www.muangkhan.go.th/post/000001682-d98f18fa71d179e67f49624e29fb282.pdf>

- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2565). รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบล
ทับมา อำเภอเมืองฯ จังหวัดระยอง ประจำปีงบประมาณ 2565. (Online) เข้าถึงได้จาก
<http://www.Thapma.go.th> [2566, กันยายน 12].
- มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ, สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2566). การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการใน
เขตเทศบาลตำบลสีลอง อำเภอเมือง จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566. [Online]
สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2567. จาก
https://www.cheelong.go.th/document/service_satisfaction_report/563
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี, สถาบันวิจัยและพัฒนา. (2566). การสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566.
[Online]. สืบค้นเมื่อ 8 สิงหาคม 2567. จาก
<https://www.saraburipao.go.th/home/storage/2024/05/2-.pdf>
- มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา. (2565). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน
ผู้รับบริการของเทศบาลตำบลบ้านดอน อำเภออุ้มทอง จังหวัดสุพรรณบุรี ประจำปีงบประมาณ
2565. (Online) เข้าถึงได้จาก <http://www.bandon.go.th> [2566, กันยายน 12].
- รัชศรี เกียรติบุตร. (2562). ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดพะเยา ตามเกณฑ์คุณภาพ PMQA วารสารวิทยาลัยสงฆ์นคร
ลำปาง [2562, ปีที่ 8 ฉบับที่ 2]
- รัตนา เพ็ชรสูงเนิน และคณะ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลเกาะกูด อำเภอเกาะกูด จังหวัดตราด. สาขาการพัฒน
ชุมชน มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี [2563, ปีที่ 7 ฉบับที่ 2]
- วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ. (2562). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. การศึกษาค้นคว้า
อิสระ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2560). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560. อินทนิลทักษิณสาร
[2560, ปีที่ 14 ฉบับที่ 2]
- อรุณ ไชยนิตย์. (2564). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
เมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์ [2564, ปีที่
8 ฉบับที่ 6]

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสำรวจความพึงพอใจ
งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเขตมวิทยง)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชุดที่.....
งานด้านการศึกษา (โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเขตมวิทยง)	
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 2566 - กันยายน 2567
 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 1 แต่งอ่อนเมดิมหาวิทยาลัย)

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

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

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในงานบริการด้านการศึกษา
(โรงเรียนเทศบาล 1 แต่งอ่อนเผด็จมวิทยยา)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ข
แบบสำรวจความพึงพอใจ
งานด้านทะเบียน

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชุดที่.....
งานด้านทะเบียน	
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 2566 - กันยายน 2567
 1. 1 - 3 ครั้ง 2. 4 - 6 ครั้ง 3. 7 - 9 ครั้ง
 4. 10 -12 ครั้ง 5. มากกว่า 12 ครั้ง
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
 1. ไม่มีรายได้ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท 3. 5,001-10,000 บาท
 4. 10,001-20,000 บาท 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านทะเบียน

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

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

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในงานบริการงานด้านทะเบียน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ค
แบบสำรวจความพึงพอใจ
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
(การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ชุดที่.....
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)	
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 2566 - กันยายน 2567
 1. 1 - 3 ครั้ง 2. 4 - 6 ครั้ง 3. 7 - 9 ครั้ง
 4. 10 -12 ครั้ง 5. มากกว่า 12 ครั้ง
7. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
 1. ไม่มีรายได้ 2. ไม่เกิน 5,000 บาท 3. 5,001-10,000 บาท
 4. 10,001-20,000 บาท 5. มากกว่า 20,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

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

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

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในงานบริการด้านสิ่งแวดล้อม
และสุขภาพ (การออกใบอนุญาตประกอบกิจการ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ง
แบบสำรวจความพึงพอใจ
งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

<p>แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p style="text-align: right; margin-right: 20px;">ชุดที่.....</p> <p style="text-align: center;">งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์ธาราบำบัด)</p> <p style="text-align: center;">เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี</p>
--

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 2566 - กันยายน 2567
 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 (ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

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

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

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมต่อการให้บริการ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในงานบริการด้านสาธารณสุข
(ศูนย์ธาราบ้ำบัด)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก จ
คณะกรรมการประเมิน

คณะกรรมการประเมิน

ที่ปรึกษา

1. อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
2. รองอธิการบดีฝ่ายบริหารและระบบอำนวยการ

คณะกรรมการดำเนินงาน

บุคลากรงานบริการวิชาการพัฒนาท้องถิ่น กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย

1. นายอรุณ หนูขาว
2. นางสาวจันทิมา องอาจ
3. นางสาวนุชนาถ หนูหืด
4. นางนันทพร รัตนพันธ์
5. นางสาวเยาวลักษณ์ กากแก้ว
6. นางสาวทศกัญญา หอมหวล
7. ว่าที่ร้อยตรีอาชิต ทิ้งปากถ้ำ
8. นายเจตน์ยัย เพชรศรี
9. นายสานิตย์ ทิพย์อักษร
10. นางราตรี รัตนภิรมย์