

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล
นครสุราษฎร์ธานี
อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินตามตัวชี้วัด ข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นกรอบแนวทางในการประเมินคุณภาพการให้บริการและได้ปรับปรุงให้มีความเหมาะสมภายใต้บริบทและพันธกิจของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาสามารถสรุป และให้ข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการให้บริการในแต่ละด้าน ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

ผู้ประเมินได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 โดยดำเนินการประเมินและสรุปผลการประเมินตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กำหนดไว้และนำเสนอผลการประเมินแต่ละงานบริการ ดังนี้

1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)
2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพ)
3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 1 ศูนย์ตาปี)
4. งานด้านอื่น ๆ (กองสารสนเทศภาษีและทรัพย์สิน)

1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2562-

กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน อยู่ระหว่าง 10,001–20,000 บาท

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

1.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการ แต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นมีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจน ส่วนประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่าอยู่ในระดับมากที่สุด ทุกประเด็น และมีค่าคะแนนใกล้เคียงกัน โดยประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวเนล บอร์ด ประชาสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นสื่อบุคคล ส่วนประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้องมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัย และเพียงพอ ส่วนประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดิน ผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

1.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นได้รับบริการทันต่อความต้องการ ส่วนประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพ)

พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ระหว่าง 5-10 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 1-3 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

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

2.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็วมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ส่วนประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทางมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์ การให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากันสองประเด็น คือ ประเด็นสื่อกระจายเสียง เช่น วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว และประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ ส่วนประเด็นสื่อบุคคล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อ่อนโยนดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดิน

ผู้พิการ ห้างน้ำ เป็นต้น ส่วนประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

2.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุดเท่ากัน 3 ประเด็น คือประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวมของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก และประเด็นได้รับบริการทันต่อความต้องการ รองลงมาคือประเด็นได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน ส่วนประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 1 ศูนย์ตาปี)

พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 41-50 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 16-20 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 7-9 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท

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

3.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจนมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากัน 2 ประเด็น คือประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ และประเด็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทาง

3.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับจดหมายข่าวมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ ส่วนประเด็นสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไวนิล บอร์ดประชาสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อยมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่บริการด้วย

ความเต็มใจ เอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็วและมีความพร้อมในการให้บริการ ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสมมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสม สะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดิน ผู้พิการ ห้องน้ำ เป็นต้น ส่วนประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

3.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นได้รับบริการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นได้รับบริการทันต่อความต้องการ ส่วนประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4. งานด้านอื่น ๆ (กองสารสนเทศภายในและทรัพย์สิน)

พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มากกว่า 25 ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในช่วงเดือนตุลาคม 2563-กันยายน 2564 ส่วนใหญ่มาใช้บริการ 4-6 ครั้ง มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

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

4.1 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ส่วนประเด็นขั้นตอนให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.2 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาประเด็นสื่อบุคคล ส่วนประเด็นสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.3 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ วางตัวเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน และให้ความรู้แก่ผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง ส่วนประเด็นเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.4 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นมีป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ของหน่วยบริการชัดเจน และมีคู่มือสำหรับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ประเด็นสถานที่/สำนักงาน มีความเหมาะสมสะอาด สะดวก มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการ ส่วนประเด็นอุปกรณ์/เครื่องมือสำหรับการให้บริการมีความพร้อมทันสมัย และเพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

4.5 ผลการประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อคุณภาพการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นได้รับบริการที่ดี มีความถูกต้อง ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นความพอใจในการบริการที่สามารถเข้าถึงง่าย ไม่มีความยุ่งยาก ส่วนประเด็นได้รับการตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ข้อเสนอแนะ

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อปรับปรุงพัฒนาโดยภาพรวม ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ใน 4 งานบริการ คือ 1. งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) 2. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพ) 3. งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 1 ศูนย์ตาปี) 4. งานด้านอื่น ๆ (กองสารสนเทศภาษีและทรัพย์สิน) พบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.76$) คิดเป็นร้อยละ 95.18 จากการประเมิน พบว่า ทั้ง 4 งานบริการผลการประเมินมีความสอดคล้องสัมพันธ์กัน โดยอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 งานบริการ และทั้ง 5 ด้านของการประเมิน ผู้ประเมินยังมีข้อเสนอแนะต่อเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ในด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

1.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.1.1 ควรปรับปรุงระยะเวลาการให้บริการให้มีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 1 ศูนย์ตาปี)

1.1.2 ควรเพิ่มการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้เป็นไปอย่างทั่วถึงและหลากหลายช่องทางในงานบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 1 ศูนย์ตาปี) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพ)

1.1.3 ควรเพิ่มผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการอย่างชัดเจนในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพ)

1.1.4 ควรปรับปรุงขั้นตอนให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ให้มีระบบ ชัดเจนมากขึ้น ไม่ให้ยุ่งยากซับซ้อน

1.2 ด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.2.1 ควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารทางสื่ออินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ในงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

1.2.2 ควรเพิ่มสื่อสิ่งพิมพ์ เช่น แผ่นพับ จดหมายข่าว ในการประชาสัมพันธ์ หรือให้ข้อมูลข่าวสารแก่ผู้รับบริการในงานด้านอื่น ๆ (กองสารสนเทศภาษีและทรัพย์สิน)

1.2.3 ควรเพิ่มสื่อป้ายประชาสัมพันธ์ เช่น ป้ายไว้นิล บอร์ดประชาสัมพันธ์ในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 1 ศูนย์ตาปี)

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.3.1 เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพ) และด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) ให้ปรับปรุงการพูดจา การแต่งกาย และการวางตัวกับผู้มารับบริการให้สุภาพและเรียบร้อยมากขึ้น

1.3.2 ควรให้เจ้าหน้าที่เพิ่มทักษะเพื่อให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามแก่ผู้มารับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) งานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 1 ศูนย์ตาปี) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพ)

1.3.3 เจ้าหน้าที่ควรเพิ่มความสามารถในการแก้ปัญหาอุปสรรคที่ขึ้นในขณะที่ให้บริการในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 1 ศูนย์ตาปี)

1.3.4 ในงานด้านอื่น ๆ (กองสารสนเทศภาษีและทรัพย์สิน) ให้เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ เพิ่มความเอาใจใส่ กระตือรือร้น ความพร้อมและความรวดเร็วในการบริการ

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ควรพัฒนาปรับปรุง ดังนี้

1.4.1 ควรเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ เช่น ที่จอดรถ ที่พักคอย ทางเดินผู้พิการ ห้องน้ำ อย่างเพียงพอในงานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง)

1.4.2 ควรเพิ่มความเหมาะสม ความสะอาด สะดวก จัดให้มีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมต่อการให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพ)

1.4.3 ควรเพิ่มอุปกรณ์/เครื่องมือในการบริการให้มีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอในงานด้านอื่น ๆ (กองสารสนเทศภาษีและทรัพย์สิน)

1.4.4 ควรเพิ่มป้ายแสดงจุดบริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ของหน่วยบริการให้ชัดเจน และจัดให้มีคู่มือสำหรับการให้บริการ ในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 1 ศูนย์ต่าปี)

1.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ ควรพัฒนาปรับปรุงดังนี้

1.5.1 ควรเพิ่มคุณภาพการบริการเพื่อให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของผู้มาใช้บริการในงานด้านอื่น ๆ (กองสารสนเทศภาษีและทรัพย์สิน) งานด้านรายได้หรือภาษี (ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การรับเบี้ยยังชีพ)

1.5.2 ควรลดความยุ่งยากในการบริการเพื่อให้สามารถเข้าถึงง่ายขึ้นในงานด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุขที่ 1 ศูนย์ต่าปี)

2. ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดในทุกด้านทั้ง 4 งานบริการ ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่เน้นการให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดเมื่อมารับบริการ ดังนั้น ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะการพัฒนาเชิงนโยบาย ดังนี้

1. นำผลการประเมินไปวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้บรรลุภารกิจหลัก และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงในสถานการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งกำหนดมาตรการหรือสร้างขวัญและกำลังใจแก่บุคลากรเพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนให้มีระดับความพึงพอใจสูงยิ่ง ๆ ขึ้นไป

2. จากการประเมินพบว่า งานด้านอื่น ๆ (กองสารสนเทศภาษีและทรัพย์สิน) ได้รับความพึงพอใจต่ำที่สุดจากทั้งหมด 4 งาน ดังนั้นผู้บริหารต้องมีนโยบายที่เน้นและสนับสนุนให้การบริการของเจ้าหน้าที่เพื่อให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากขึ้น โดยเฉพาะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

3. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจะต้องกำหนดกรอบแนวทางในการดำเนินงาน และกำกับการปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรในสังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ให้บริการประชาชนในเขตบริการตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เป็นไปตามกรอบการประเมินคุณภาพการให้บริการตามตัวชี้วัดข้อตกลงการปฏิบัติราชการ มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดที่ 1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่งผลให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ชุมชนมีความเข้มแข็งและประเทศชาติเจริญก้าวหน้าต่อไป