



รายงานฉบับสมบูรณ์

(ขอบเขตงานที่ 1)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน
ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ภายใต้โครงการ

จ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปี 2563

จัดทำโดย

อาจารย์รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปีงบประมาณ 2564



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

(ขอบเขตงานที่ 1)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน
ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ภายใต้โครงการ

จ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปี 2563

จัดทำโดย

อาจารย์รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปีงบประมาณ 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คำนำ

การปกครองในรูปแบบเทศบาล เป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการปกครองท้องถิ่น ที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะ โดยกำหนดเป็นหลักการหรือกลวิธีที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้ และรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการกำหนดแผนหรือโครงการมาดำเนินการกิจกรรมนั้น จึงจะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ (อนุสรณ์ ถัมมณี, 2556) โดยมีกิจกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการในด้านการศึกษา ศาสนา การคมนาคม เป็นต้น ทั้งนี้ท้องถิ่นต้องมีการวางแผน กำหนดแนวทางของการกระทำในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพในการกำหนดกฎ ข้อบังคับ ให้สอดคล้องกับท้องถิ่นและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้มากที่สุด เพราะฉะนั้นเพื่อให้ทราบถึงผลจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลนโยบายซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง สามารถนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นเมืองที่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เดิมมีฐานะเป็นเทศบาลตำบลปากแพรก (โดยประกาศพระราชกฤษฎีกาเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2483) ต่อมาได้รับการยกฐานะ โดยได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะและเปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาลเมืองทุ่งสงเมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2547 เทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นชุมชนที่มีแนวโน้มการขยายตัวสูงและเป็นศูนย์กลางความเจริญแห่งหนึ่งของจังหวัดเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองจากปัจจัยด้านการคมนาคม โดยเริ่มจากการเป็นชุมทางคมนาคมขนส่งทางรถไฟซึ่งมีผลให้เกิดการค้าและการบริการอื่น ๆ ตามมามีพื้นที่ทั้งหมดรวม 7.17 ตารางกิโลเมตร โดยแบ่งออกเป็นชุมชนย่อย 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการสาธารณะประชาชนผ่านแผนงาน โครงการพัฒนาต่าง ๆ มากมาย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จะเป็นการสร้างระบบการควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากการคิดเห็นของประชาชนสามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงผลจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลนโยบาย ซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง สามารถนำมาใช้ปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป ดังนั้นต้องศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม

ในการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลได้ทางหนึ่ง อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงอย่างมีประสิทธิภาพต่อไปอย่างยั่งยืน

จากการประเมินโดยใช้หลักการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary Research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field Research) หัวข้อที่ศึกษาประเมินคือ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 การประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) และสุ่มจากตัวแทนหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน

ผลการประเมิน ประจำปี 2563 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.596 ซึ่งสูงกว่า ประจำปี 2559, 2560, 2561 และ 2562 ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.199, 3.273, 3.403 และ 3.495 ตามลำดับ แสดงให้เห็นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา นั้นหมายความว่า การดำเนินงานของเทศบาลมีการพัฒนาในทิศทางที่ดีขึ้น แต่ยังคงมีความต้องการให้เทศบาลดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนในหลายประเด็น ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง ควรนำผลจากการประเมินไปกำหนดแนวทางการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ การกำหนดนโยบายเร่งด่วน แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง เพื่อ ส่งผลต่อการพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสงให้มีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้นต่อไป

อาจารย์รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

5 เมษายน 2564

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1.1 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

1.2 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

1.3 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

1.4 เพื่อต้องการทราบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหาร ที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) ที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 ตลอดจนเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามนโยบายและแผนพัฒนาเทศบาล ซึ่งแบบประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 30,087 คน (เทศบาลเมืองทุ่งสง, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) และสุ่มจากตัวแทนหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง

จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน โดยวิธีการสุ่มแบบโควต้า (Quota Sampling) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน โดยมีการดำเนินการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน

ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการประเมิน ด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1967) หรือจากสูตร $n = N/(1+Ne^2)$

$$\text{จากสูตร} \quad n = N/(1+Ne^2)$$

$$N = 30,087$$

$$e = 0.05$$

$$n = 30,087/[1+(30,087*0.05^2)]$$

$$= 30,087/76.22$$

$$= 394.739 \text{ คน}$$

$$= 395 \text{ คน}$$

ปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 395 คน แต่ผู้ประเมินต้องใช้กลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 400 คน ดังนั้นผู้ประเมินต้องกระจายพื้นที่การเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกชุมชนและย่านการค้า ดังแสดงตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 2 กระจายพื้นที่การเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกชุมชนและย่านการค้า โดยใช้สูตร $N*0.0133$ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 01 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ลำดับ	ชุมชน	ประชากร: N (คน)	กลุ่มตัวอย่าง: n (คน)
1	เขาปรีดี	1,964	26
2	สะพานเหล็ก	906	12
3	เปรมประชา	619	8
4	บ้านในห้วย	869	12
5	ทุ่งสง-ห้วยยอด	400	5
6	หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	980	13
7	ทุ่งสง-นาบอน	2,042	27
8	บ้านพักรถไฟทุ่งสง	683	9
9	ประชาอุทิศ	1,827	24
10	ท่าแพเหนือ	1,266	17
11	ท่าแพใต้	926	12
12	บ้านนาเหนือ	1,353	18
13	เสริมชาติ	2,501	33
14	ยุทธศาสตร์	5,066	67
15	ตลาดใน	1,021	14
16	ตะวันออกวัดชัยชุมพล	1,183	16
17	หมู่บ้านพัฒนา	1,902	25
18	ตลาดสด	338	5
19	โคมทองธานี (ท่าแพ)	328	4
20	ราชบริพาร	643	9
21	ย่านการค้า	3,270	44
รวม		30,087	400

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มจากตัวแทนหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน โดยวิธีการสุ่มแบบโควต้า (Quota Sampling)

4. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งแบบประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

5. วิธีการเก็บข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) ลงสำรวจพื้นที่จริงโดยการใช้แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บันทึกข้อมูลลงแบบสอบถามบันทึกภาพนิ่ง เก็บข้อมูลตามชุมชนโดยมีการกระจายข้อมูล ให้ครบตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรแต่ละชุมชน และหน่วยงานตามที่กำหนด



รูปที่ 01 การลงสำรวจพื้นที่จริง

2) วิเคราะห์ผลการประเมิน

3) ประสานงานกับผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม ประธานสภาองค์การบริหารสภาชุมชนเมืองเทศบาลเมืองทุ่งสง และประธานชุมชนต่าง ๆ เพื่อกำหนดวันเวลาและสถานที่การจัดเวทีรายงานผลการประเมินทั้งหมด 4 ครั้ง มีสรุปข้อ ดังนี้

3.1) ครั้งที่ 1 วันศุกร์ที่ 29 มกราคม 2564

ณ ที่ทำการชุมชนหมู่บ้านพัฒนา เทศบาลเมืองทุ่งสง

3.2) ครั้งที่ 2 วันพฤหัสบดีที่ 8 เมษายน 2564

ณ ที่ทำการชุมชนต่าง ๆ เทศบาลเมืองทุ่งสง

3.3) ครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 9 เมษายน 2564

ณ ที่ทำการชุมชนต่าง ๆ เทศบาลเมืองทุ่งสง

3.4) ครั้งที่ 4 วันเสาร์ที่ 10 เมษายน 2564

ณ ที่ทำการชุมชนต่าง ๆ เทศบาลเมืองทุ่งสง

4) เก็บข้อมูลจากการจัดเวทีรายงานผลการประเมินโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ผลการประเมิน ข้อเสนอแนะร่วมกันระหว่างผู้ประเมิน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และตัวแทนจากเทศบาล



รูปที่ 02 การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ครั้งที่ 1 วันศุกร์ที่ 29 มกราคม 2564



รูปที่ 03 การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ครั้งที่ 2 วันพฤหัสบดีที่ 8 เมษายน 2564



รูปที่ จ4 การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 9 เมษายน 2564



รูปที่ 05 การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ครั้งที่ 4 วันเสาร์ที่ 10 เมษายน 2564



รูปที่ 05 การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ครั้งที่ 4 วันเสาร์ที่ 10 เมษายน 2564 (ต่อ)

5) รายงานผลการเก็บข้อมูลจากการจัดเวทีรายงานผลการประเมิน

6) รายการผลการประเมินต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับพรรณนาประกอบ

2) การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์มูลตีความ (Interpretive Analysis)

ระดับการแปรผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating Scale) ตามแบบไลเกิร์ต จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลความหมายของข้อมูล พิจารณาจากคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) โดยกำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนของ John W.Best ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง มาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลผลการดำเนินงานรายข้อ พิจารณาจากคะแนนร้อยละ โดยกำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนจากผลรวมของคะแนนร้อยละจาก 3 ระดับ ได้แก่ ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

7. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน ผู้ประเมินจะนำผลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน และหน่วยของรัฐที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 และการใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive Analysis) จำนวน 450 คน มาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 คือ

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 ใน 10 ด้าน ได้แก่

- 1.1) โครงสร้างพื้นฐาน
- 1.2) การศึกษา
- 1.3) สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 1.4) บริการสังคมและสวัสดิการ
- 1.5) การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร
- 1.6) การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ
- 1.7) การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน
- 1.8) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.9) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี
- 1.10) การบริหารจัดการเทศบาล

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 รายละเอียดดังนี้

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ได้แก่

นโยบายเร่งด่วนที่ 1 จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับ ภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ

นโยบายเร่งด่วนที่ 2 สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่มควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

นโยบายเร่งด่วนที่ 3 พัฒนารายได้ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์กลางระบบรางภาคใต้-ทุ่งสง ให้สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานีขนส่งย่อยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาเมืองในอนาคต

นโยบายเร่งด่วนที่ 4 สนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยงและประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”

นโยบายเร่งด่วนที่ 5 กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว” และปฏิบัติการขั้นเด็ดขาดในการจัดอาชญากรรมและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และมาตรการประหยัดพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมืองทุ่งสง

นโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ได้แก่

นโยบายที่ 1 นโยบายด้านการพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”

นโยบายที่ 2 นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนาและส่งเสริมการค้าขายของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน

นโยบายที่ 3 นโยบายด้านด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยจากอาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี

นโยบายที่ 4 นโยบายด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักบูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมืองทุ่งสงที่ได้ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งเดียวกันว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมืองทุ่งสงร่วมกัน”

นโยบายที่ 5 นโยบายด้านการวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย

3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 ใน 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ปกป้องกันน้ำท่วม สู่มืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

4) เพื่อต้องการทราบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

8. สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตารางที่ 02 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ภารกิจด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. โครงสร้างพื้นฐาน	3.675	.59	มาก	1
2. การศึกษา	3.621	.65	มาก	4
3. สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.614	.60	มาก	5
4. บริการสังคมและสวัสดิการ	3.551	.70	มาก	8
5. การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร	3.621	.69	มาก	4
6. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	3.430	.73	ปานกลาง	9
7. การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	3.605	.67	มาก	6
8. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.650	.67	มาก	2
9. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี	3.640	.70	มาก	3
10. การบริหารจัดการเทศบาล	3.559	.69	มาก	7

**9. สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปี 2563**

ตารางที่ 03 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ	3.670	.59	มาก	1
2. สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทุกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม ควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	3.650	.67	มาก	2
3. พัฒนารายได้เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้-ทุ่งสง ให้สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานีขนส่งย่อยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการ ใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาเมืองในอนาคต	3.430	.73	ปานกลาง	5
4. สนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยง และประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”	3.513	.67	มาก	4

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว” และ ปฏิบัติการขั้นเด็ดขาดในการขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และ มาตรการประหยัดพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมือง ทุ่งสง	3.605	.67	มาก	3
รวม	3.573	.52	มาก	

10. สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตารางที่ 04 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของ
ผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. การพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”	3.625	.63	มาก	2
2. การพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการ พัฒนาและส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่ม รายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการ แข่งขัน	3.430	.73	ปานกลาง	5
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็น สุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของ ประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ปลอดภัยจากอาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นใน ครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.597	.60	มาก	3
4. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส เป็น ธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลักบูรณาการทุกภาคส่วน ให้มี ส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วม ตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วม รับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับ ความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมืองทุ่งสงที่ได้ ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกรวมเป็น หนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมืองทุ่งสง ร่วมกัน”	3.559	.69	มาก	4

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
5. การวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย	3.655	.61	มาก	1
รวม	3.573	.51	มาก	

11. สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตารางที่ 05 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.625	.63	มาก	2
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	3.654	.58	มาก	1
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.430	.73	ปานกลาง	4
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดี โดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.559	.69	มาก	3
รวม	3.567	.52	มาก	

12. สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตารางที่ 06 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ (สาธารณะสุข)				
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.72	.80	มาก	1
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.67	.78	มาก	2
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.64	.77	มาก	4
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.66	.77	มาก	3
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.60	.88	มาก	5
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.58	.79	มาก	6
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.54	.89	มาก	7
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.58	.77	มาก	6
รวม	3.623	.69	มาก	

13. สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน

ตารางที่ 07 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
1	เขาปริดี	1. จัดการจราจรช่วงเวลาหลังเลิกเรียน เข้มงวดเรื่องการจอดซ้อนคัน
		2. จัดการคนเร่ร่อน (ขอทาน) ที่ยังมีเยอะ
		3. แก้ไขปัญหาพระปลอมเยอะ ช่วง 09.00 น. ยั้งนั่งรับบาตร
		4. จัดให้มีลานกิจกรรมสำหรับเยาวชน
		5. จัดสถานที่ออกกำลังกาย พักผ่อน
		6. การป้องกันน้ำท่วม
		7. พุทธบูชาหรือทางเท้าไม่สะดวก เนื่องจากมีแม่ค้ามาตั้งขายสินค้า
2	สะพานเหล็ก	1. ขอลงขยะเพิ่มขึ้นตอนน้ำท่วมถึงขยะลอยไปกับน้ำ
		2. ดูแลและเยี่ยมเยียนผู้สูงอายุ
		3. เทศบาลหาอาชีพหรือมีการฝึกอบรมฟรีทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มเพราะตอนนี้เศรษฐกิจไม่เพียงพอ
		4. เพิ่มช่องทางอาชีพรายได้เพิ่มประชาชน
		5. ความปลอดภัยเรื่องยาเสพติด, ขโมย
		6. ยาเสพติดและเด็กวัยรุ่นที่มั่วสุมยามค่ำคืน
		7. มีการแจ้งข่าวสารเรื่องภัยพิบัติ น้ำท่วม อัคคีภัย
		8. อยากให้สืบทอดประเพณีและวัฒนธรรมต่าง ๆ
		9. มีการส่งเสริมประเพณีไทยภาคใต้บ้านเราให้มากขึ้น
3	เปรมประชา	1. การแจ้งเหตุอุทกภัย ให้ทันทั่วทั้งพื้นที่ และข้อมูลปัจจุบันทันด่วน
		2. การประชาสัมพันธ์ล่าช้า และไม่เป็นข้อมูลปัจจุบัน
		3. ปรับปรุงตัดแต่งต้นไม้ริมทาง
4	บ้านในวัง	1. เยี่ยมเยียนผู้สูงอายุโดย อสม.
		2. ขุดลอกคลองสิ่งกีดขวางที่มากับน้ำ
		3. ส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีภาคใต้พร้อมมากขึ้น
5	ทุ่งสง-ห้วยยอด	1. แก้ไขปัญหาน้ำท่วม
		2. จัดการถนนที่มีดินแดงเยอะจากการขุดวางท่อ
		3. จัดหาช่องทางกับผู้ที่มียาได้น้อย
		4. แก้ไขปัญหายาเสพติด

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
6	หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	1. จัดระเบียบการจราจร
		2. การฉีดล้างถนน
		3. ไฟฟ้าตามถนน (ดับแล้วมาซ่อมแซมซ้ำมาก)
		4. ปัญหาเสาพาด
		5. ความสะอาดในเมืองทุ่งสง
		6. การออกกำลังกายในชุมชน
		7. ส่งเสริมให้กับชาวบ้านอยู่ดีมีสุข
		8. ถึงขยะในชุมชนน้อยมาก
7	ทุ่งสง-นาบอน	1. เพิ่มจำนวนถังขยะ ถึงขยะไม่พอ ไม่ทั่วถึง
		2. แก้ไขปัญหารถติดช่วงเย็น
		3. เพิ่มกล้องวงจรปิดตามแยกต่าง ๆ เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง
		4. แก้ปัญหาน้ำท่วมอย่างจริงจัง
		5. เพิ่มไฟฟ้าตามหมู่บ้าน
8	บ้านพักรถไฟทุ่งสง	1. การป้องกันน้ำท่วม
		2. ส่งเสริมให้มีอาชีพหรือฝึกอาชีพมีรายได้เพิ่มขึ้น
		3. เพิ่มรายได้ให้กับประชาชนด้านช่องทางอาชีพ
9	ประชาอุทิศ	1. การติดตามผลงานอย่างจริงจัง
		2. แก้ไขปัญหาเรื่องขยะ
10	ท่าแพเหนือ	1. การจราจร รถชนบ่อย ต้องมีตำรวจมาขึ้น โบกจราจร ทำให้รถติด
		2. แก้ไขปัญหาน้ำท่วม ขุดลอกคูคลองเศษไม้ที่หักพังลงมาขวางเส้นทางน้ำไหลเกิดการท่วมขัง
		3. สวนหย่อมเพิ่มดอกไม้ให้มากขึ้น
		4. ถังขยะไม่เพียงพอต่อบ้านแต่ละหลัง
		5. ช่วงโควิดเศรษฐกิจไม่ดี อยากให้หาช่องทางการสร้างรายได้เพิ่มให้กับประชาชนให้มีรายได้เพิ่มขึ้น
		6. แก้ไขปัญหาเสาพาด เด็ดกล้วยรันขอบจับรถตอมดึก ๆ
11	ท่าแพใต้	1. แก้ไขน้ำท่วม ส่งผลให้บ้านเรือนที่อยู่ติดคลองได้รับความเสียหาย
		2. ถังขยะไม่เพียงพอและบางวันขยะไม่ได้มาเก็บ ถึงขยะล้น ทำให้ส่งกลิ่นเหม็น
		3. ส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น
12	บ้านนาเหนือ	1. ถนนไม่เรียบขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อ
		2. การจราจรหลังเลิกเรียน
		3. การไฟฟ้าเข้าถึงน้อย ทางไปทุ่งสง-นาบอน
		4. จัดให้มีสวนสาธารณะมากกว่านี้ เพราะในทุ่งสงยังมีน้อยอยู่
		5. ปรับปรุงระบบน้ำประปา

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
		6. ปรับปรุงการจราจร แก้ไขปัญหาการติดในช่วงเวลาชั่วโมงเร่งด่วน
		7. ขุดลอกคูคลองที่มีเหวี่ยงเรือเพื่อไม่ให้กีดขวางเวลาฝนตกหนัก และระบายน้ำไม่ทัน
13	เสริมชาติ	1. แก้ไขปัญหาน้ำท่วม
		2. อยากให้ส่งเสริมเรื่องอาชีพและรายได้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ต้องมาดูแลรับผิดชอบลูกหลานที่พ่อแม่ทอดทิ้ง ผู้ที่มีรายได้ไม่เพียงพอ
		3. อยากให้มีการเยี่ยมเยียนและดูแลผู้สูงอายุ ผู้ที่มีรายได้น้อย
		4. แก้ไขปัญหาหาเสพติดและเด็กวัยรุ่นที่ลักขโมย
		5. แจ้งข่าวสารเรื่องน้ำท่วม ข่าวดูสารสาระความรู้กับประชาชน
		6. ส่งเสริมประเพณีพื้นบ้านภาคใต้
		7. อยากได้เงินเยียวยาน้ำท่วมกับภาระที่รับไม่ไหว
		8. เลี่ยงตามสายปลาย ๆ ทำชุมชนไม่ค่อยได้อิน
14	ยุทธศาสตร์	1. พัฒนาการศึกษา
		2. เยียวเงินค่าน้ำท่วมให้บริเวณพื้นที่น้ำท่วม
		3. ปรับปรุงความสะอาดในเขตเทศบาล
		4. ปรับปรุงระบบน้ำประปา
		5. ช่วยเหลือสาธารณภัยให้เร็วกว่านี้
		6. ป้องกันน้ำท่วม พัฒนาระบบการระบายน้ำ
		7. แก้ไขปัญหาการติด รถไฟแดง ทำให้รถติดมาก ช่วงถนนสั้น
		8. ซ่อมแซมถนนชำรุด
		9. ถึงขยะไม่เพียงพอ จะทิ้งขยะลำบาก
		10. สนามเบดไม่มีให้เด็กได้ใช้บริการ มีการผูกขาดจากผู้ใหญ่ สนามเทนนิสไม่เพียงพอ
		11. Fitness หน้าอำเภอไม่เพียงพอต่อผู้เล่น
		12. จัดการการจราจรบนถนน ไม่ใช่ที่เอาวัวชนมาเดิน
15	ตลาดใน	1. ช่วยเหลือเยียวยาเงินสำหรับผู้ประสบภัยน้ำท่วม
		2. ปัญหาน้ำท่วม
		3. จัดการระบบไฟแดง ป้องกันรถติด
16	ตะวันออกวัดชัยชุมพล	1. จัดการกับขยะ เพราะขยะตกค้างมาก
		2. ถ้างถนนพัฒนาการ ซอย 12 บ่อย ๆ
		3. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ
		4. ป้องกันน้ำท่วม
		5. แก้ไขปัญหาการจราจร
		6. การป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน
		7. แก้ไขปัญหายาเสพติด
		8. ปรับปรุงความสะอาดของถนน
		9. ปรับปรุงถนนหนทาง

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
17	หมู่บ้านพัฒนา	1. ขยะตกค้าง ถึงขยะไม่เพียงพอ ทำความสะอาดข้างถนน และจัดถังเก็บขยะให้เป็นระเบียบ
		2. ประชาสัมพันธ์ในกรณีน้ำท่วมให้มากกว่านี้
		3. ไฟฟ้าแสงสว่างตามซอย
		4. การจัดเก็บค่าขยะ
		5. ซ่อมแซมถนนที่มีความทรุดโทรม
		6. จัดระเบียบการจราจรของคนในการขับจักรยานพาหนะ
		7. การปรับปรุงระบบน้ำประปา
		8. การปรับปรุงให้มีทางเท้า
		9. ช่วยจัดการในตลาดสดในด้านการจราจร
		10. ช่วยป้องกันปัญหาน้ำท่วม
		11. การช่วยเหลือหลังน้ำลด
		12. ขุดลอกคลองทำโหลนที่ผ่านหมู่บ้านตลอดสาย
		13. จัดระเบียบการจราจรในถนนสายพัฒนาการตลอดสาย จัดระเบียบการจอดรถของร้านอาหารในชุมชน
		14. จัดการการรुकlässร้างอาคารยื่นลงไปในตลาด
		15. ติดตั้งกล้องวงจรปิดในชุมชนต่าง ๆ (20 ชุมชน)
		16. ปรับปรุงเสาไฟฟ้าสวยงามตามเกาะกลางของถนนทุกสาย
		17. หลอดไฟที่ไม่คิดใช้งาน ไม่ได้ตามซอยต่าง ๆ
		18. ตรวจตราดูแล คู คลอง เหมือง ในหมู่บ้านชุมชน
		19. ทำเครื่องหมายจราจร ทำที่จอดรถขีดเส้นรถยนต์ รถเครื่อง
		20. มีเวรยามคอยสอดส่องดูแลยามค่ำคืน ตามชุมชนและต้องแต่งชุดเจ้าหน้าที่เฉพาะกลุ่มเพื่อไม่ให้เหมือนประชาชนทั่วไป
18	ตลาดสด	1. เพิ่มทางเท้า
		2. แก้ไขปัญหารถติด
		3. เพิ่มถังขยะ แก้ไขขยะมาก
19	โดมทองธานี (ท่าแพ)	1. พัฒนาการด้านภาษาอังกฤษให้มากขึ้น
20	ราชบริพาร	1. ส่งเสริมหรือการอบรมให้กับผู้ที่มีรายได้น้อย
		2. เพิ่มการแจ้งข่าวสารเรื่องน้ำท่วม
21	ย่านการค้า	1. การบริหารจัดการเรื่องน้ำท่วมอย่างต่อเนื่อง
		2. การเก็บขยะไม่เป็นเวลา มาเก็บบ้าง ไม่เก็บบ้าง เก็บขยะให้สะอาด
		3. เวลาผ่านไปถนนอย่าเท่าแต่ลื่น ลื่นไม่ดูคนอยู่ในบ้าน ทำให้น้ำเข้าบ้าน
		4. ป้ายจราจรเกาะกลางถนนหน้าโรงเรียนชัยชุมพล ห้างไทยสมบูรณ์
		5. ขอให้มีการขุดลอกคูระบายน้ำเรื่อย ๆ เพื่อป้องกันน้ำระบายไม่ทัน
		6. กรณีมีงบช่วยเหลือชุมชน ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ทุกครัวเรือนทราบอย่างทั่วถึงกัน

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
		7. อยากให้มีการบริการสาธารณสุขให้มากกว่านี้ 8. การช่วยเหลือที่เทศบาลทำให้ชุมชนขอให้เข้าถึงทุกกลุ่มบนพื้นฐานความเมตตา 9. จัดการจราจร ดูแลการจราจร 10. การช่วยเหลือและให้ข้อมูลข่าวสารในการแจ้งเตือน 11. ติดกล้องวงจรปิดตามบริเวณชุมชน สี่แยกถนน 12. ดูแลแมวจรจัด 13. ส่งเสริมการท่องเที่ยว 14. แก้ไขปัญหาเสาไฟฟ้า 15. แก้ไขปัญหานกที่มากาะตามสายไฟในเขตเทศบาลส่งเสียงรบกวน ขึ้นสกปรกตามถนน บ้านเรือนประชาชน
22	หน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กร เอกชนและอื่น ๆ	1. อยากให้พัฒนาความสะอาดของจุดต่าง ๆ ตามสถานที่ขายของตอนเย็น 2. การป้องกันน้ำท่วม ดูแลท่อระบายน้ำ สร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วมในตัวเมืองทุ่งสง 3. จัดภูมิทัศน์สี่แยกไฟแดง ชัยชุมพลให้สวยงาม (มุมที่พักรถจักรยานยนต์ไม่สวยงาม ควรจะเอาออก) 4. การกำจัดขยะ จัดถังขยะไว้ตามจุดต่าง ๆ (บางจุดไม่มีถังขยะเลย) 5. การป้องกันยาเสพติด 6. การกวาดขนการจราจร การตีเส้นจราจรให้ชัดเจน แบ่งช่องจราจรยนต์ รถมอเตอร์ไซด์ให้ชัดเจน 7. ส่งเสริมเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การศึกษา และสิ่งแวดล้อม 8. ติดตั้งกล้องวงจรปิดในเขตชุมชน 9. เพิ่มแสงสว่างบริเวณถนนต่าง ๆ ทางร่วมทางแยก 10. ติดตั้งกระบอกถังบริเวณทางร่วมทางแยก 11. ติดตั้งอินเทอร์เน็ตที่ทำการชุมชนเพื่อพัฒนาชุมชน 11. จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ชุมชนที่เสียหายจากปัญหาน้ำท่วม 12. ปรับปรุงเสียงตามสาย 13. ถนนที่ใช้สัญจรแบบวันเวย์ ควรกำหนดให้ชัดเจนเรื่องการจราจร เช่น วันคู่-วันคี่ แบ่งฝั่งในการจอด เพื่อรถที่สัญจรจะเดินได้ง่าย เป็นต้น 14. จัดการหาบเร่ แผงลอยไม่เป็นระเบียบ ปิดทางเข้า-ออกบ้านเรือน ถนนสกปรก 15. ขาของทอดทำให้ถนนเป็นคราบน้ำมันหนา ทำให้รถลื่น 16. จัดการคนสติไม่ดี ขอให้หน่วยงานมารับผิดชอบ (เพราะไม่รู้จะแจ้งที่ไหน) 17. ช่วยเงินช่วยเหลือน้ำท่วมชาวบ้าน ควรเข้าช่วยเหลือให้เร็วทันทั่วทั้งนี้ และการจัดการขยะหลังน้ำลด ควรจัดการได้เร็วกว่านี้ 18. ควรมีป้ายจำกัด ห้ามรถใหญ่ เช่น สิบล้อ เข้าทางซอยหมู่บ้านพัฒนา เนื่องจากถนนในซอยค่อนข้างแคบ ไม่ปลอดภัยต่อผู้ขับขี่จักรยานยนต์ เป็นต้น 19. ปรับปรุงถนนในซอยหมู่บ้านพัฒนาที่ทำใหม่ ต่างระดับจนเกินไป (สูงเกิน) ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

14. สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน

ตารางที่ 08 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
1	เขาปรีดี	1. ขยายเขตประปาชุมชน เนื่องจากชาวบ้านขาดแคลนน้ำมา 2 ปีแล้ว (2562)
		2. ปรับปรุง ซ่อมแซม เครื่องสูบน้ำของประชาชนชุมชนเขาปรีดี หรือซื้อเครื่องสูบน้ำใหม่ (เครื่องสูบน้ำเก่าจะเสื่อมสภาพแล้ว) (2562)
		3. ทำฝายมีชีวิต เพื่อให้มีน้ำและต้นไม้ ได้มีน้ำใช้ในฤดูแล้ง (2560)
2	สะพานเหล็ก	1. ติดตั้งเครื่องขยายเสียงเพื่อสื่อสารในชุมชน (2562)
		2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2557)
		3. เพิ่มราววีตจากซอยพราณุ่นก่อนถึงสุสานจีน (2562)
		4. ขุดลอกคูคลอง ระบายน้ำ ป้องกันน้ำท่วมซ้ำซาก (2562)
		5. เพิ่ม Wifi หรือ อินเทอร์เน็ต ฟรีให้ทั่วถึงทุกชุมชน (2562)
		6. แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงเช้าบริเวณสะพานคู่ (2562)
3	เปรมประชา	1. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2562)
		2. ติดตั้งหอกระจายข่าว (2562)
		3. รณรงค์การควบคุมปริมาณสุนัขและแมวจรจัด (2561)
		4. การล้างถนน เพิ่มรอบการเก็บขยะ ประชาสัมพันธ์โครงการคัดแยกขยะจากต้นทาง (2561)
4	บ้านในหวัง	1. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV บริเวณจุดเสี่ยง (2562)
		2. ช่วยปรับปรุงภูมิทัศน์ศาลาชุมชน (2562)
		3. เพิ่มขยายเสาไฟฟ้าและแสงสว่างบริเวณถนนเลียบริดคลอง (2562)
		4. ปรับปรุงถนนชุมชนบ้านในหวัง ซอย 2 (ต่อเนื่องตลอดเส้นทาง) (2562)
		5. รณรงค์การปลูกป่าถนนเลียบริดคลองจักรยานจากถ้ำทอหูกไปจรดป้อมยามทางเข้าสวนสาธารณะพฤษภาสรินธร (2562)
		6. ติดตั้งระบบเสียงตามสาย (2563)
		7. เปลี่ยนขนาดท่อระบายน้ำก่อนถึงสะพานซอย 4 (2563)
5	ทุ่งสง-ห้วยยอด	1. สร้างสะพานข้ามถนนหน้าห้างสหไทย (2563)
		2. ติดตั้งตู้แดงหรือตู้จราจรในชุมชน เพื่อให้มีการตรวจตราในเวลากลางวัน (2562)
		3. แก้ไขปัญหาการบดบังแสงสว่างถนนในชุมชน (2562)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
6	หลังโรงพยาบาล ทุ่งสง	- ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรมและการลักเล็กขโมยน้อย (2560) - ติดตั้งตู้แดงหรือตู้จราจร เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมาคอยดูแลทรัพย์สินของประชาชน และป้องกันปัญหาเสพติด (2562) - ปรับปรุงหอกระจายข่าว (2560) - ปรับปรุงถนน ระบายน้ำ หน้าที่ทำการชุมชนและบริเวณรอบวัดชัยชุมพล (2560) - จัดสรรงบประมาณเรื่องสวัสดิการค่าตอบแทนให้กับประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชน (2562) - ริบซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง เมื่อชำรุดเสียหาย (2563) - ขอถังขยะเพิ่ม เนื่องจากชำรุดและสูญหายช่วงน้ำท่วม โดยเฉพาะหน้าโรงพยาบาลเก่า (2563) - จัดทำรางน้ำหลังคาที่ทำการชุมชน ป้องกันน้ำไหลไปบ้านข้างเคียง (2563) - เทพื้นคอนกรีตลานออกกำลังกาย (2563)
7	ทุ่งสง-นาบอน	- ขยายถนนทุ่งสง-นาบอน ซอย 3 ให้ทะลุซอย 5 (กสล.) เพื่อแก้ไขปัญหาจราจรตอนเช้าเย็น (2560) - จัดระเบียบจราจร ติดป้าย ตีเส้นขาวแดง (2562) - ขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการกิจกรรมสืบสานประเพณีวัฒนธรรม (2562) - สร้างศาลาชุมชนใหม่ (2560) - ปรับปรุงระบายน้ำ ถนนทุ่งสง-นาบอน ซอย 1 เนื่องจากน้ำท่วมบ่อย (2559) - เพิ่มแสงสว่างภายในชุมชน (2563)
8	บ้านพักรถไฟทุ่งสง	- แก้ปัญหารถจราจรภายในบ้านพักรถไฟทุ่งสง โดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วน ช่วงรับส่งนักเรียนจะติดขัดมาก (2559) - ทำคูระบายน้ำแบบรางวี ภายในบ้านพักรถไฟและรอบ ๆ สนามฟุตบอลหลังบ้านพักรถไฟทุ่งสง เพื่อแก้ไขปัญหาถนนแฉก รถขับสวนทางกันไม่ได้ (2559) - ปรับปรุงถนน ซ่อมแซมถนนและไหล่ทาง ส่วนที่ชำรุด (2561) - ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ตามจุดสำคัญต่าง ๆ เพื่อสอดส่องดูแลความเคลื่อนไหวในบ้านพักรถไฟทุ่งสง (2562) - ตัดและตกแต่งต้นไม้ที่มีความสูง ไม่ความปลอดภัยต่อผู้อยู่อาศัยและสัญจรไปมาบริเวณบ้านพักรถไฟทุ่งสง (2562)
9	ประชาอุทิศ	- จัดการผู้ทิ้งรถล้าคลองคมอย่างจริงจัง (2562) - ซ่อมแซมลำโพงหอกระจายข่าวที่เสียหาย 1 ลูก (2563) - ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ในถนนประชาอุทิศ ซอย 9 (2562) - ขอถังขยะเพิ่มในถนนประชาอุทิศ ซอย 9 (2562)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
10	ท่าแพเหนือ	1. เพิ่มถังขยะจุดในซอยเล็ก ๆ และจุดที่มีปริมาณบ้านมาก ๆ (2559)
		2. การซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ (2562)
		3. กำกับการสร้างหมู่บ้าน โครงการต่าง ๆ ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชนและการใช้ถนน (2562)
		4. การสร้างรายได้เพิ่มให้กับประชาชนให้มีรายได้เพิ่มขึ้น เช่น การหาตำแหน่งงานว่างในหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น (2563)
		5. จัดกิจกรรมให้กับเยาวชนเพื่อลดปัญหายาเสพติด (2563)
11	ท่าแพใต้	1. แก้ไขดิ่งพังบริเวณที่ทำการชุมชน และฝั่งตรงกันข้ามกับ โดยการสร้างฝายบังกัน (2560)
		2. ซ่อมแซมหอกระจายข่าว สายและลำโพงชำรุดเสียหาย (2561)
		3. เพิ่มขนาดหม้อแปลงไฟฟ้า ป้องกันไฟฟ้าตก เนื่องจากมีจำนวนบ้านเรือนมากขึ้น (2562)
		4. ติดตั้งตู้แดงหรือตู้จราจร เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมาคอยดูแลทรัพย์สินของประชาชน ดูแลความเรียบร้อยในเวลากลางคืน (2561)
		5. ติดตั้งไฟสัญญาณจราจรทางเข้าโรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ (2562)
		6. ขอย้ายเขตประปาไปที่บ้านเลขที่ 42, 43, 43/1, 44, 44/1, 44/2 (2562)
12	บ้านนาเหนือ	1. ติดตั้งหอกระจายข่าวอย่างเร่งด่วน เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ (2560)
		2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV บริเวณ 3 แยกทางเข้าโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ (2560)
		3. จัดให้มีการตรวจสอบสภาพให้แก่ประชาชน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (2562)
		4. เพิ่มสถานที่ออกกำลังกาย (2562)
		5. ควบคุมการเก็บขยะตามรอบวันที่กำหนด และเก็บให้หมดทุกชิ้น (2562)
		6. บุคคลออกดูแล ตลอดสายชุมชนสายทุ่งสง-นครศรีธรรมราช และถนนสายรถไฟ (2563)
13	เสริมชาติ	1. ปรับภูมิทัศน์หนองป่าแก่และจัดให้มีเครื่องเล่นสำหรับเด็ก เพื่อให้เป็นสถานที่พักผ่อน และออกกำลังกาย (2560)
		2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2563)
		3. ปรับปรุงระบบเสียงตามสาย (2563)
		4. สร้างสนามฟุตบอลขนาดเล็กบริเวณหนองป่าแก่ (2563)
		5. ควรจัดพื้นที่ให้ร้านค้าแผงลอยที่ตั้งบนถนน (ริมถนนเสริมชาติ) เพราะจะทำให้การจราจรคล่องตัวขึ้น (2562)
		6. เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เทศบาลควรจะอนุมัติค่าตอบแทนให้ประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ (2562)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
14	ยุทธศาสตร์	1. ติดตั้งหอกระจายข่าว (2561)
		2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2561)
		3. ติดตั้งป้ายเตือน ป้ายหยุด บริเวณทางร่วมทางแยก (2563)
		4. ควรจัดเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขมาตรวจสอบสภาพเบื้องต้นและให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพให้กับประชาชนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (2562)
		5. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าในชุมชน (2562)
		6. จัดการการจราจรบนถนน ไม่ให้เป็นที่ยึดยวชน (2563)
15	ตลาดใน	1. ปรับปรุงถนนในชุมชนโดยการลาดยางแอสฟัลท์ (2560)
		2. สำรวจผู้ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมเพิ่มเติม (2563)
		3. ปรับปรุงเส้นจราจรบริเวณหน้าหอสมุด ป้องกันอุบัติเหตุ (2563)
		4. ขุดลอกคูระบายน้ำ ถนนตลาดใน ซอย 1 (2563)
16	ตะวันออก วัดชัยชุมพล	1. ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าบริเวณทางเข้าถนนพัฒนาการซอย 12 เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าตก บ่อย ถนนพัฒนาการซอย 8 และ 12 และปรับปรุงระบบส่องสว่างถนนบริเวณบ้านนาง สุภาพร ปลอดภัย ข้างทางรถไฟ (2561)
		2. ดูแลผู้ป่วยติดเตียง (2562)
		3. ทำถูกรรรอบศาลาอเนกประสงค์ภายในชุมชน เพิ่มแสงสว่างภายในศาลาชุมชนและลานกีฬาชุมชน (2562)
		4. ปรับปรุงคอสะพานข้ามคลองทั้ง 2 ฟังสะพานทางข้ามคลองท่าโหล่น ไปถนนพัฒนาการ ซอย 12 ข้างบ้านนายบุตร ทองคำ (2560)
		5. ปรับปรุงสนามเด็กเล่น อุปกรณ์ของเล่นเด็กที่ชำรุดเสียหาย (2563)
17	หมู่บ้านพัฒนา	1. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2560)
		2. จัดการสุนัขและแมวจรจัด เพราะเยอะมาก (2560)
		3. ประชาสัมพันธ์การแยกขยะของชุมชน เพิ่มรอบการเก็บขยะ (2560)
		4. จัดระเบียบการจราจรและการจอดรถถนนสายพัฒนาการ เพิ่มป้ายลดความเร็ว ป้ายห้ามจอด (2562)
		5. ขุดลอกคูคลองในชุมชนเพื่อป้องกันน้ำท่วม (2562)
		6. จัดทำซุ้มทางเข้าชุมชน 3 ซุ้ม จัดทำราวสะพานข้างศาลาชุมชน และปรับภูมิทัศน์บริเวณศาลาชุมชน (2562)
		7. ทำผนังกันน้ำบริเวณทางเข้าหมู่บ้านเอกวัฒน์ เพื่อชะลอการไหลของน้ำช่วงน้ำท่วม (2563)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
18	ตลาดสด	1. ช่วยฉีดพ่นฆ่าเชื้อในตลาดสดและรอบตลาด (2562)
		2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ในตลาดสดและรอบตลาด (2560)
		3. ประชาสัมพันธ์ตลาดชั้น 2 อย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม (2561)
		4. หามาตรการกำจัดหนูในตลาดสดอย่างจริงจัง และทำทันที (2560)
		5. แก้ไขปัญหาพื้นตลาดสดที่ลื่น เนื่องจากใช้กระเบื้องปูพื้นไม่เหมาะสม และควรล้างทำความสะอาดพื้นด้วยเครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (2560)
		6. ขอคืนพื้นที่ทางเท้า เพื่อความสะดวกในการจราจร การจอดรถ และการดำรงชีวิตประจำวัน (2563)
19	โคมทองธานี (ท่าแพ)	1. จัดให้มี WiFi หรืออินเทอร์เน็ต ฟรีให้ทั่วถึงทุกชุมชน (2562)
		2. จัดระบบแสงสว่างภายในชุมชนด้วยระบบโซล่าเซลล์ (2562)
		3. ขุดลอกคลองท่าแพ (2563)
		4. ติดตั้งป้ายยินดีต้อนรับเมืองทุ่งสง บริเวณเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ (คลองท่าแพ) (2563)
		5. ปรับภูมิทัศน์บริเวณคอสะพานคลองท่าแพ (2563)
20	ราชบริพาร	1. จัดระเบียบการจอดรถอย่างถาวรบนพื้นผิวถนนราชบริพารตลอดแนวเส้น (2561)
		2. ตกแต่งสถานที่สวนสาธารณะถ้ำตลอด ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย สวยงามร่มรื่น น่าเข้าเยี่ยมชม (2561)
		3. ติดตั้งหอกระจายข่าว (2563)
		4. จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความปลอดภัยในสถานที่เพื่อป้องกันอาชญากรรมและยาเสพติด (2562)
		5. สร้างจิตสำนึกเรื่องการทิ้งขยะ การดูแลรักษาน้ำประปาของส่วนรวม (2562)
		6. ให้ดำเนินการตามแผนงาน โครงการในการพัฒนาพุทธสถานถ้ำตลอด (2561)
21	ย่านการค้า	1. การบริหารจัดการเรื่องน้ำท่วมอย่างต่อเนื่อง
		2. การเก็บขยะ ไม่เป็นเวลา มาเก็บบ้าง ไม่เก็บบ้าง เก็บขยะให้สะอาด
		3. เวลาผ่านไปถนนอย่าเท่าแต่ฉีด ฉีดไม่ดูคนอยู่ในบ้าน ทำให้น้ำเข้าบ้าน
		4. ป้ายจราจรเกาะกลางถนนหน้าโรงเรียนชัยชุมพล ห้างไทยสมบูรณ์
		5. ขอให้มีการขุดลอกคูระบายน้ำเรื่อย ๆ เพื่อป้องกันน้ำระบายไม่ทัน
22	หน่วยงานของ ราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชนและ อื่น ๆ	1. อยากให้พัฒนาความสะอาดของจุดต่าง ๆ ตามสถานที่ขายของตอนเย็น
		2. การป้องกันน้ำท่วม ดูแลท่อระบายน้ำ สร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วมในตัวเมืองทุ่งสง
		3. จัดภูมิทัศน์สี่แยกไฟแดง ชัยชุมพลให้สวยงาม (มุมที่พักรถจักรยานยนต์ไม่สวยงาม ควรจะเอาออก)
		4. การกำจัดขยะ จัดถังขยะไว้ตามจุดต่าง ๆ (บางจุดไม่มีถังขยะเลย)
		5. การป้องกันยาเสพติด

15. สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง

ตารางที่ 09 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง

ลำดับ	ประเด็น	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง
1	ขยะ/ความสะอาด	1. รณรงค์การคัดแยกขยะทางต้นทางอย่างจริงจัง
		2. การทำความสะอาดถนนลดฝุ่นละออง ควรล้างถนนทุกวันหรืออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
		3. บริหารจัดการขยะอย่างครบวงจรทั้งระบบ
2	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง	1. จัดการสุนัขและแมวจรจัดอย่างครบวงจร
		2. จัดระเบียบตลาดเปิดท้าย ให้มีจำนวนและวันทำการที่ลดลง
		3. อยากให้มีสายตรวจเข้าตรวจทุกชุมชน กวดขันการมั่วสุมและเด็กเยาวชนที่จับรถเสียดังเวลาากลางคืน
		4. หาวิธีการจัดการหรือกำจัดนกพิราบ นกเอี้ยง และสัตว์อื่น ๆ ที่เป็นพาหะนำโรค
		5. จัดระเบียบการบิณฑบาตพระสงฆ์ที่ขึ้นรอบบริเวณจุดเดิมเป็นเวลานาน โดยเฉพาะถนนชนปรีดา
		6. จัดระเบียบคนเร่ร่อน คนจรจัด คนสติไม่สมประกอบ บริเวณตลาดเช้า ตลาดสด ตลาดโต้รุ่ง ย่านการค้า และสถานีรถไฟ อาจจะสื่อสารกับญาติพี่น้องเพื่อร่วมแก้ปัญหาหรือส่งตัวรักษา
		7. จัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย ที่วางของขายบนทางสาธารณะ ทางเท้า บริเวณย่านการค้า ให้คนสามารถเดินสัญจรได้
3	การจราจร	1. เพิ่มสัญญาณไฟจราจร ติดตั้งกระจกโค้ง บริเวณจุดเสี่ยง
		2. จัดระเบียบจราจร ที่จอดรถ (แยกระหว่างรถจักรยานยนต์กับรถยนต์) การจอดรถซ้อนคัน การสร้างจิตสำนึก เพื่อลดปัญหารถติดและอุบัติเหตุ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน
		3. ขอลิ้นพื้นที่ฟุตบอล แก้ไขปัญหาการวางของขายบนกีดขวางทางเท้า
		4. เพิ่มอาสาจราจรบริเวณทางร่วมทางแยก
		5. การจัดระบบเดินรถแบบวันเวย์ในช่วงเวลาเร่งด่วน
4	ภูมิทัศน์	1. จัดระเบียบสายไฟเพื่อความปลอดภัยและสวยงาม ให้ลงดินถนนชนปรีดาจากหน้าเทศบาลทุ่งสงไปจรดสี่แยกชนปรีดา หรือถนนเส้นอื่นที่มีความเหมาะสม
		2. ปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ต่าง ๆ สร้างเอกลักษณ์ที่เป็นของเมืองทุ่งสง เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ลำดับ	ประเด็น	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง
5	คุณภาพชีวิต	1. พัฒนาสวนสาธารณะพฤษาสีรินทร ถัดลอด และสถานที่อื่น ๆ ให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายและเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของเทศบาลเมืองทุ่งสงอย่างจริงจัง
		2. เพิ่ม WiFi หรือ อินเทอร์เน็ต ศูนย์ ICT ชุมชน ให้ทั่วถึงทุกชุมชน
		3. จัดระบบการศึกษาในทุกระดับอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม
		4. ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ
6	ยาเสพติด/ ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	1. ปรับปรุงระบบไฟส่องสว่างถนนและซอย โดยเฉพาะจุดเสี่ยง
		2. ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนอย่างจริงจังและให้มีความยั่งยืน
		3. ประสานสร้างสะพานลอยระหว่างช่วงโรงเรียนเสริมปัญญาและห้างสหไทย เพื่อให้นักเรียนและประชาชนมีความสะดวกในการข้ามถนนช่วงช่วงโมงเร่งด่วน
7	การระบายน้ำ/ การป้องกันน้ำท่วม	1. ขุดลอกคูคลอง/ท่อระบายน้ำ/คูระบายน้ำ ตามจุดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
		2. กำหนดแผนงาน/โครงการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมอย่างยั่งยืน
		3. จัดการกับผู้รุกรานแม่น้ำลำคลองต่าง ๆ
8	สิ่งแวดล้อม	1. รณรงค์ให้ปลูกต้นไม้ริมถนนเพื่อความสวยงามและความร่มรื่น สร้างป่าชุมชน เพื่อการลดโลกร้อน
		2. รณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้อนุรักษ์แม่น้ำ ลำคลอง ห้วยหนอง ลำเหมือง การสร้างฝายน้ำล้นประเภทต่าง ๆ การป้องกันการบุกรุกริมแม่น้ำลำคลอง
		3. รณรงค์ให้ประชาชนลดการใช้ถุงพลาสติกและโฟมอย่างจริงจัง
		4. กำจัดนกแร้วร่อน ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อต่าง ๆ
9	ถนน	1. ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดจนส่งผลต่อการจราจร
		2. ติดเส้นจราจรจุดที่มีขัดข้องการจราจร
10	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา	1. ส่งเสริมการออกกำลังกายอย่างจริงจัง เช่น การจัดหาอุปกรณ์กีฬา เครื่องเล่นเด็ก มาทดแทนของเก่าที่ชำรุด ปรับปรุงพื้นสนาม เป็นต้น
		2. สร้างสนามเด็กเล่นหรือเพิ่มสนามกีฬากลางแจ้งที่มีมาตรฐาน
11	การสร้างอาชีพ/ เศรษฐกิจ	1. ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน ผู้ที่มารายได้น้อยและผู้ว่างงาน
		2. จัดหางานให้กับนักศึกษาที่จบใหม่ในแหล่งงานในเครือเทศบาลเมืองทุ่งสง
		3. ช่วยประชาสัมพันธ์ตลาดชั้น 2 อย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม ทำทันที
12	ช่วยเหลือ กลุ่มผู้เปราะบาง	1. ดูแลและให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ยากไร้ ที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้อย่างเป็นระบบและครบวงจร

16. เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ตารางที่ 010 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2562)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. โครงสร้างพื้นฐาน	3.235	3.260	3.428	3.529	3.675	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
2. การศึกษา	3.257	3.328	3.472	3.511	3.621	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
3. สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.153	3.235	3.467	3.518	3.614	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
4. บริการสังคมและสวัสดิการ	3.283	3.316	3.395	3.524	3.551	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
5. การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร	3.141	3.177	3.291	3.440	3.621	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
6. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	3.121	3.112	3.228	3.411	3.430	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	3.186	3.231	3.444	3.458	3.605	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
8. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.186	3.231	3.272	3.423	3.650	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
9. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี	3.270	3.280	3.560	3.601	3.640	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
10. การบริหารจัดการเทศบาล	3.138	3.212	3.346	3.491	3.559	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
รวม	3.199	3.273	3.403	3.495	3.596	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก

17. เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบาย
เร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ตารางที่ 011 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง
(ประจำปี 2559-2563)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. จัดความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับ ภูมิทัศน์เมือง และยกระดับ มาตรฐานตลาดสดน้ำซื่อจัดทำ ฐานข้อมูลและจัดระเบียบการ ขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยใน เขตเทศบาลให้สำเร็จ	3.246	3.261	3.428	3.529	3.670	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก
2. สานต่อแผนป้องกันและ แก้ไขปัญหายาเสพติดทุกภ วาศ และดิน โคลนถล่ม ควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความ เป็นอยู่และอาชีพของคนใน ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	3.197	3.195	3.272	3.423	3.650	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก
3. พัฒนารายได้เพิ่ม ประสิทธิภาพการใช้ งบประมาณ และการบริหาร ทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์ กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้- ทุ่งสงให้สำเร็จ โดย ประสานงานเชิงรุกกับกลไก ภาครัฐ เอกชน และ ประชาสังคมทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ และขับเคลื่อน โครงการสถานีขนส่งย่อยให้	3.128	3.110	3.307	3.464	3.430	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการ ใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอ ทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ใน การพัฒนาเมืองในอนาคต										
4. สนองนโยบายเร่งด่วนของ รัฐบาล และจังหวัด นครศรีธรรมราชในเรื่อง ยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยง และประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้ เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติด ได้รับการบำบัดรักษาให้ กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตาม แนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”	3.148	3.195	3.420	3.361	3.513	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสี ขาว หัวใจสีเขียว” และ ปฏิบัติการขั้นเด็ดขาดในการ ขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการ ปฏิบัติตามวินัยจราจร และ มาตรการประหยัดพลังงาน ภายในองค์กรเทศบาลเมือง ทุ่งสง	3.167	3.228	3.438	3.434	3.605	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก
รวม		3.177	3.212	3.373	3.573	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก

18. เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ตารางที่ 012 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. นโยบายด้านการพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”	3.267	3.319	3.459	3.526	3.625	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
2. นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนาและส่งเสริมการค้าขายของผู้ประกอบการ ทุกประเภททุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน	3.121	3.112	3.228	3.411	3.430	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. นโยบายด้านด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินปลอดภัยจากอาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.173	3.233	3.397	3.504	3.597	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2599	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
4. นโยบายด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก บูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมือง ทุ่งสงที่ได้ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกกรวมเป็นหนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมือง ทุ่งสงร่วมกัน”	3.138	3.212	3.346	3.491	3.559	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
5. นโยบายด้านการวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย	3.206	3.234	3.350	3.476	3.655	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
รวม	3.181	3.262	3.356	3.481	3.573	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก

19. เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ตารางที่ 013 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.267	3.321	3.477	3.527	3.625	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	3.207	3.240	3.337	3.468	3.654	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.159	3.206	3.301	3.469	3.430	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาล และองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.148	3.215	3.346	3.491	3.559	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
รวม	3.195	3.262	3.365	3.489	3.567	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก

20. เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ตารางที่ 014 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.30	3.45	3.36	3.59	3.72	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.20	3.40	3.43	3.52	3.67	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.17	3.32	3.43	3.46	3.64	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดย ภาพรวม	3.24	3.40	3.38	3.48	3.66	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะ ของเจ้าหน้าที่	3.24	3.39	3.40	3.49	3.60	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.16	3.27	3.33	3.46	3.58	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติ หน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่ รับผิดชอบ	3.18	3.35	3.36	3.53	3.54	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาล ด้านการบริหารจัดการขยะ	3.20	3.40	3.45	3.63	3.58	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก
รวม	3.210	3.372	3.391	3.519	3.623	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก

**21. เปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนต่าง ๆ ที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2565)**

ตารางที่ 015 เปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนต่าง ๆ ที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ชุมชน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. เขาปรีดี	2.449	3.559	3.437	3.590	3.358	น้อย	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
2. สะพานเหล็ก	3.337	3.181	2.402	3.415	3.786	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	มาก
3. เปรมประชา	3.405	2.528	3.262	3.528	3.791	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
4. บ้านโนนหัว	3.699	2.727	2.885	3.383	4.068	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
5. ทุ่งสง-ห้วยยอด	3.497	3.346	3.442	3.657	3.514	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
6. หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	3.632	3.340	3.671	3.556	3.068	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	ปานกลาง
7. ทุ่งสง-นาบอน	3.400	3.614	2.647	3.709	4.384	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
8. บ้านพักรถไฟทุ่งสง	3.202	3.313	2.890	3.386	3.238	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
9. ประชาอุทิศ	1.968	3.336	3.817	3.492	3.209	น้อย	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
10. ท่าแพเหนือ	3.166	3.372	3.435	3.361	3.871	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
11. ท่าแพใต้	3.449	3.463	3.035	3.617	3.889	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
12. บ้านนาเหนือ	3.256	3.287	3.927	3.253	3.498	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
13. เสริมชาติ	3.303	3.035	3.509	3.295	3.827	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก
14. ยุทธศาสตร์	3.077	3.318	3.248	3.464	3.431	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
15. ตลาดใน	3.601	3.808	3.881	3.484	4.258	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก
16. ตะวันออกวัดชัยชุมพล	3.157	3.117	3.587	3.281	3.464	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
17. หมู่บ้านพัฒนา	3.364	3.055	3.520	3.444	3.344	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
18. ตลาดสด	3.767	2.989	2.976	2.925	4.310	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
19. โคมทองธานี (ท่าแพ)	3.057	3.158	3.678	3.361	3.997	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก
20. ราชบริพาธ	3.766	3.289	3.311	3.310	3.578	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
21. ย่านการค้า	3.248	3.200	3.732	3.337	3.330	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
22. หน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน	3.464	3.204	3.577	3.484	3.666	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก
รวม	3.199	3.273	3.403	3.495	3.596	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง

21 เปรียบเทียบความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ตารางที่ 016 เปรียบเทียบความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ลำดับ	2559	2560	2561	2562	2563
1	หออกระจายข่าว	กล้องวงจรปิด CCTV	การจราจร	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง	ขยะ/ความสะอาด
2	กล้องวงจรปิด CCTV	หออกระจายข่าว	ยาเสพติด/ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	การจราจร	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
3	ฝ่ายมีชีวิต/กระบายน้	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา	กล้องวงจรปิด CCTV	ขยะ/ความสะอาด	การจราจร
4	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา	การจราจร	การระบายน้ำ/การป้องกันน้ำท่วม	ภูมิทัศน์	ภูมิทัศน์
5	ปรับภูมิทัศน์/สิ่งแวดล้อม	ถนน	ถนน	คุณภาพชีวิต	คุณภาพชีวิต
6	การสร้างอาชีพ	ปรับภูมิทัศน์/สิ่งแวดล้อม	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง	ยาเสพติด/ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ยาเสพติด/ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
7	การจราจร	ฝ่ายมีชีวิต/กระบายน้	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา	สิ่งแวดล้อม	การระบายน้ำ/การป้องกันน้ำท่วม
8	ถนน	ขยะ/ความสะอาด	ขยะ/ความสะอาด	การระบายน้ำ/การป้องกันน้ำท่วม	สิ่งแวดล้อม
9	ยาเสพติด/ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	ยาเสพติด/ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	หออกระจายข่าว	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา	ถนน
10	ขยะ/ความสะอาด	การสร้างอาชีพ	ระบบไฟฟ้า	การสร้างอาชีพ/เศรษฐกิจ	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา
11	ประเพณีวัฒนธรรม	อุปกรณ์ที่ทำการชุมชน	ภูมิทัศน์	กล้องวงจรปิด CCTV	การสร้างอาชีพ/เศรษฐกิจ
12	สวนพฤกษ	ประเพณีวัฒนธรรม	สิ่งแวดล้อม	การบริหารจัดการ	ช่วยเหลือกลุ่มผู้ประบาง
13	ช่วยเหลือผู้ยากไร้	จัดระเบียบการบิณฑบาตพระสงฆ์	การสร้างอาชีพ/เศรษฐกิจ	ประเพณีวัฒนธรรม	-
14	-	ช่วยเหลือผู้ยากไร้	ประเพณีวัฒนธรรม	ระบบน้ำ	-
15	-	-	ช่วยเหลือผู้ยากไร้	ถนน	-
16	-	-	ระบบน้ำประปา	หออกระจายข่าว	-
17	-	-	คุณภาพชีวิต	ระบบไฟฟ้า	-
18	-	-	-	ช่วยเหลือกลุ่มผู้ประบาง	-

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินได้ค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาสนับสนุนการประเมินในครั้งนี้ รวมทั้งได้นำแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเคยมีผู้ศึกษาไว้แล้วมาใช้เป็นแนวทางในการประเมิน ซึ่งได้แก่แนวคิดเกี่ยวกับการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย หลักกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายละเอียด ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย

ธนสวรรค์ เจริญเมือง (2550) เสนอว่า การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น : อีกมิติหนึ่งของอารยธรรมโลก. การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาล ในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวข้องกันมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื่องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องพึงเสียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยส่วนรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาอย่างต่างกันไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยงานปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

โดยสรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งออกเป็นสองด้วย คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

2.2 หลักกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) เสนอว่าหลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะของรัฐ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า การลดปัญหาความเหลื่อมล้ำและช่องว่างดังกล่าวเป็นภารกิจ ของรัฐที่ต้องจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่จัดระบบสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนทุกคน รวมถึงการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและการบริการทาง สังคม อันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดให้มีเหมาะสมมีคุณภาพและมีความเป็นธรรมตาม หลักนิติธรรม (Rule of Law) ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวก็คือ "การบริการสาธารณะ" นั่นเอง ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public Service) "การบริการสาธารณะ"หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในการควบคุมของ ฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน10 กล่าวอีกนัยหนึ่ง บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะที่ดำเนินการจัดทำ ขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชน ซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้ อำนาจในการกำกับดูแล บางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ ทั้งนี้บริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้คือ

1. บริการสาธารณะปกครอง คือ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของ ฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่อง การดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองจัดทำให้ประชาชน โดยไม่ ต้องเสียค่าตอบแทน นอกจากนี้เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็น หน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษ รวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองตาม กฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้นบริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้องค์กรอื่นหรือ เอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ด้วยอย่าง บริการสาธารณะทางปกครองดังกล่าวข้างต้น เช่น กิจกรรมที่ เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การสาธารณสุข การอำนวยความสะดวก

ยุติธรรม การต่างประเทศ และการคลัง เป็นต้น ซึ่งแต่เดิมนั้น บริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็น บริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านี้มีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำ ที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิดประเภทใหม่ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรม คือ บริการสาธารณะที่ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการและมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการ ของเอกชน (วิสาหกิจเอกชน) ซึ่ง มีความแตกต่างกับบริการสาธารณะทางปกครองอยู่ด้วยกัน 4 ประการ คือ (1) วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนอง ความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและ พาณิชยกรรมนั้น มีวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน (2) วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้นมา เป็นแบบเดียวกันมีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะทาง อุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มี ลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมในการดำเนินการ (3) แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุน จากรัฐแต่เพียงอย่างเดียว โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจาก ค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ (4) ผู้ให้บริการ สถานภาพของผู้ให้บริการสาธารณะทางปกครองนั้นจะถูกกำหนด โดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ซึ่งรวมถึงแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กรและการปฏิบัติงาน ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการสาธารณะประเภทนี้จึงมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มี เงื่อนไขและไม่เท่าเทียมกันในขณะที่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการของบริการสาธารณะทาง อุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมจะมีลักษณะเสมอภาคกัน เพราะถูกกำหนดโดยสัญญาตามกฎหมายเอกชน 3. บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม คือ บริการสาธารณะที่เป็นการ ให้บริการทางสังคมและวัฒนธรรมที่ต้องการความอิสระคล่องตัวในการทำงานโดยไม่มุ่งเน้นการ แสวงหากำไร เช่น การแสดงนาฏศิลป์พิพิธภัณฑสถานการศึกษาวิจัย ฯลฯ ดังนั้น การบริการสาธารณะจึงเป็นการดำเนินการของรัฐหรือฝ่ายปกครองในการกิจการที่อยู่ ในความอำนาจหรือในกำกับดูแลของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชนทุกคน ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การทำงาน การมีรายได้รวมถึงการเข้าถึง กระบวนการยุติธรรม และการบริการทางสังคม โดยรัฐหรือฝ่ายปกครองต้อง ดำเนินการให้ได้อย่าง เหมาะสม และมีคุณภาพ เพื่อสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น และสามารถพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม อันจะเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำ 7 ของสังคมและรายได้รวมถึงทำให้เศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น เมื่อผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคม สามารถเข้าถึง

การบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมและมีคุณภาพ ก็จะทำให้บุคคล เหล่านั้นสามารถพัฒนาตนเอง ให้เจริญเติบโตเป็นทรัพยากรของชาติที่มีคุณภาพต่อไป โดยที่การจัดทำบริการสาธารณะมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องดำเนินการตามหลักนิติธรรม ดังนั้น หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะจึงได้ถูกสร้างขึ้นมาให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไป ของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของ บริการ สาธารณะ กฎเกณฑ์ของบริการสาธารณะ อันประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ 1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้า มาจัดทำบริการ สาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของ ผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจการใดที่รัฐจัดทำเพื่อ บุคคลใดโดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็น บริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่าง เสมอภาคกัน เช่น การให้บริการแก่ประชาชน การรับสมัครงาน รัฐต้องให้บริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกัน จะเลือกปฏิบัติให้แก่ผู้นับถือศาสนาใด ศาสนาหนึ่ง หรือสีผิว หรือเพศใดเพศหนึ่งมิได้เพราะจะขัดกับหลักการ ดังกล่าว 2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการ สาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้ดังนั้นต้องมีความต่อเนื่องตลอดเวลา เช่น การไฟฟ้าจะมีการนัดหยุดงานเพื่อ เรียกร้อง เงินเดือน โดยไม่ยอมจ่ายไฟฟ้าให้แก่ท้องถิ่นย่อมทำไม่ได้เพราะอาจทำให้เกิดความเสียหาย แก่ประชาชนใน ท้องถิ่นนั้น นอกจากนี้หลักว่าด้วยความต่อเนื่องยังมีผลกระทบต่อสัญญาทางปกครอง กล่าวคือ เมื่อมีเหตุการณ์ บางอย่างเกิดขึ้นมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนที่ได้รับมอบหมายจากฝ่าย ปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะ ไม่สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติฝ่ายปกครอง อาจเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาได้เพื่อประโยชน์ สาธารณะแล้ว ฝ่ายปกครองก็จะเข้าดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง หรือหากเป็นกรณีที่เอกชนต้อง รับภาระมากขึ้น ฝ่ายปกครองก็อาจต้องเข้าไป ร่วมรับภาระกับเอกชน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องด้วยเช่นเดียวกัน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะที่คตินั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับ เหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครอง ที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะรวมทั้ง ปรับปรุงให้เข้ากับ วิชาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย เช่น เอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจาก ฝ่าย ปกครองให้เดินรถประจำทางแต่เดิมใช้รถประจำทาง 3 คันก็เพียงพอ แต่เมื่อเวลาผ่านไปจำนวน ผู้ใช้บริการก็ มีมากขึ้น ความต้องการก็มากขึ้น ย่อมต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัย ถ้าไม่ ปรับปรุงฝ่ายปกครองก็ อาจบอกเลิกสัญญากับเอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจากฝ่ายปกครองนั้นได้ 8 จากหลักการเรื่องการให้บริการ สาธารณะ ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการ ให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อ ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและ สนองตอบต่อตามความต้องการ เกิดผลสัมฤทธิ์มี ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าสอดคล้องกับหลัก นิติธรรม และมีประสิทธิภาพสูงสุด รัฐหรือฝ่ายปกครองจึงมี ภารกิจที่จะต้องดำเนินการบริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) 11 United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific : UNESCAP ได้ให้นิยามคำว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) ว่ามีองค์ประกอบ 8 ประการดังนี้การมีส่วนร่วม (Participation) นิติธรรม (Rule of Law) ความโปร่งใส (Transparency) การตอบสนอง (Responsiveness) การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม และไม่ละเลย บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดออกไปจากสังคม (Equity and Inclusiveness) ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) และภาระรับผิดชอบ (Accountability) ต่อมาใน ปี ค.ศ. 1997 United Nations

Development Programme: UNDP ได้ทบทวนและให้นิยามใหม่ว่า เป็นเรื่องของการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจและการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อจัดการกิจการ ของประเทศชาติบ้านเมือง รวมทั้งยังได้กำหนด คุณลักษณะของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือ ธรรมาภิบาล ซึ่งได้นำเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์ เข้ามารวมไว้ด้วย สำหรับประเทศไทย โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อเดือนพฤษภาคม 2542 ให้ใช้คำว่า “ระบบการ บริหารและการจัดการบ้านเมืองที่ดี” หรือ “ธรรมาภิบาล” (Good Governance) โดยคำว่า “ธรรมาภิบาล” ให้ ความหมายไปในทางบริหารราชการเพื่อให้แตกต่างจากบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) การบริหารจัดการ ที่ดีคือ ระบบ โครงสร้าง กระบวนการต่าง ๆ ที่ได้วาง แนวปฏิบัติหรือวางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม เพื่อให้ส่วนต่าง ๆ ของสังคมมีการพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและเป็นธรรมเนื่องจากการ บริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีทุกภาคส่วนไม่ว่าจะเป็นกลไกภาครัฐภาคธุรกิจเอกชน หรือภาค ประชาชนต่างก็เป็น องค์การรวมในการแสดงความคิดเห็นเพราะประชาชนเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง

บุญชู ณ ป้อมเพ็ชร (2558) เสนอความหมายของกฎหมายปกครองโดยนักกฎหมายปกครองของประเทศไทยที่ได้พยายามให้คำจำกัดความของกฎหมายปกครองให้ครอบคลุม แต่อย่างไรก็ตามการให้ความหมายของ กฎหมายปกครองอาจมีความแคบ กว้างของความหมายที่แตกต่างกัน ออกไป ดังต่อไปนี้

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ อธิบายว่า กฎหมายปกครองเป็นกฎหมายที่กำหนดสถานะและความสัมพันธ์ ระหว่างองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองด้วยกัน และความสัมพันธระหว่างองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองกับประชาชน

อมร จันทรสมบูรณ์ ได้อธิบายความหมายของกฎหมายปกครองไว้ว่า “กฎหมายปกครองเป็นกฎหมาย มหาชนและเป็นกฎหมายที่รัฐจัดระบบบริการเพื่อจัดการบริการ สาธารณะให้แก่ประชาชนเป็นส่วนรวม ขอบเขต ของกฎหมายปกครองจึงกว้างขวางมากยิ่งขึ้นไปกว่ากฎหมาย อาญาและกฎหมายแพ่ง กฎหมายปกครองได้แก่ พระราชบัญญัติและกฎหมายทุกฉบับที่กำหนดอำนาจและ หน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ กฎหมาย กำหนดอำนาจหน้าที่ของรัฐวิสาหกิจและอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบข้าราชการทุกประเภท รัฐเข้ามาบังคับการตามกฎหมายด้วยการบัญญัติเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต่างๆ จำนวนมากมีอำนาจในการออกคำสั่ง อนุญาต ออกใบอนุญาต วินิจฉัยและสั่งการ รวมตลอดถึงการสั่งการที่ ออกมาในรูปของกฎข้อบังคับ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจสั่งการตามกฎหมายปกครองจะมีตั้งแต่ข้าราชการ การเมือง ข้าราชการ ประจำ ผู้ดำรงตำแหน่งในการปกครองท้องถิ่น ผู้ว่าการหรือผู้อำนวยการของรัฐวิสาหกิจและ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ รวมตลอดไปถึงการสั่งการในรูปของคำวินิจฉัยโดย คณะกรรมการต่างๆ และนอกเหนือจาก ที่กล่าว มาแล้ว ยังรวมถึงการสั่งการภายในระบบสายการบังคับบัญชาในระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอีกด้วย

โกศล พลกุล สรุปความหมายของกฎหมายปกครองว่า 3 เป็นกฎหมายมหาชนที่วางหลักเกี่ยวกับการ จัดระเบียบบริหารราชการของรัฐ การดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะ อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบและการควบคุมการใช้อำนาจหน้าที่ ตลอดจนการบริหารงานบุคคลของฝ่ายปกครอง ดร.จิรนิติ หะวานนท์ ผู้บรรยายวิชากฎหมายปกครองแห่งสำนักเนติบัณฑิตยสภา สรุปว่ากฎหมาย ปกครอง ประกอบด้วยเนื้อหาสาระ 3 ประการ ดังนี้ ประการแรก กฎหมายปกครองเป็นกฎหมายที่กำหนดโครงสร้างของ องค์กรทางปกครอง เช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งเป็นกฎหมาย ที่กำหนดเกี่ยวกับการสร้างองค์กร ได้แก่ การบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น เป็นเรื่องของกรรวม อำนาจ กระจายอำนาจ การปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม อำนาจบังคับบัญชา ประการที่

สอง กำหนดนิติสัมพันธ์ที่ฝ่ายปกครองก่อขึ้นอาจเป็นนิติสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐกับ หน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชนซึ่งเรียกว่านิติกรรมทางปกครอง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ฝ่ายปกครองจะก่อ นิติสัมพันธ์อย่างไร มีเงื่อนไขความสมบูรณ์อย่างไร เมื่อเกิดนิติสัมพันธ์แล้วฝ่ายปกครอง จะต้องผูกพันอย่างไร เอกชนต้องผูกพันอย่างไร ประการที่สาม กฎหมายปกครองกำหนดกระบวนการควบคุมทางปกครอง คือ การ ควบคุมฝ่ายปกครอง ให้อยู่ในความชอบด้วยกฎหมาย กระบวนการควบคุมอาจจะแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ การ ควบคุมก่อนออกนิติ กรรมทางปกครอง อีกตอนหนึ่ง คือ การควบคุมภายหลังการออกนิติกรรมทางปกครอง

วราพจน์ วิสสุตพิชญ์ อธิบายความหมายของกฎหมายปกครองว่า เป็นกฎหมายที่จัดระเบียบการ บริหาร และกำหนดความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ระหว่างบรรดาหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ภายใต้การ บังคับบัญชา หรือกำกับดูแลซึ่งเรียกว่าฝ่ายปกครอง (Administration) กับเอกชน ซึ่งระบบกฎหมายปกครอง ของรัฐสมัยใหม่ วางอยู่บนพื้นฐานของหลักการสำคัญสองหลักการได้แก่ หลักการว่าด้วยการกระทำทาง ปกครองต้องชอบด้วย กฎหมาย (The Principle of Legality of Administrative Action) และหลักการว่า ด้วยการควบคุมความชอบด้วย กฎหมายของการกระทำทางปกครองโดยองค์กรตุลาการ (The Principle of Judicial Review of Legality of Administrative Action)

โดยสรุปกฎหมายปกครองตามสภาพของกฎหมาย ปกครองในปัจจุบัน โดยเฉพาะหลังจากการจัดตั้ง ศาลปกครองขึ้นในประเทศไทย ซึ่งสามารถให้ความหมายของกฎหมายปกครองได้ว่า กฎหมายปกครองเป็น กฎหมายที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน หรือฝ่ายปกครองกับฝ่ายปกครองด้วยกันที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของฝ่ายปกครองในการบังคับใช้ กฎหมายที่ฝ่ายนิติบัญญัติตราขึ้น(พระราชบัญญัติ- พระราชกำหนด) โดยการออกกฎ คำสั่งทางปกครอง และ การกระทำทางกายภาพ และเป็นกฎหมายที่ควบคุมการ ใช้อำนาจของฝ่ายปกครองให้ชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้นกฎหมายปกครองจะมีเนื้อหา 2 ส่วน คือ

1. เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจตามกฎหมายของฝ่ายปกครอง เรียกว่า การกระทำทาง ปกครอง ซึ่งประกอบด้วย กฎ (กฎหมายลำดับรอง-กฎหมายของฝ่ายบริหาร) คำสั่งทางปกครอง และการ กระทำ ทางกายภาพ

2. เป็นกฎหมายที่ควบคุมการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองให้ชอบด้วยกฎหมาย (Principle of Legality) เพราะการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองออก กฎ คำสั่งทางปกครอง หรือกระทำการทางกายภาพ จะส่งผล กระทบต่อ สิทธิเสรีภาพของประชาชน จึงจำเป็นจะต้องควบคุมการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองให้ชอบด้วย กฎหมาย การ กระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายจะต้องถูกยกเลิกเพิกถอนไป ปัจจุบันองค์กรหลักที่ทำหน้าที่ควบคุม การกระทำของ ฝ่ายปกครอง คือ ศาลปกครอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากความหมายของกฎหมายปกครอง และการแบ่งแยกการใช้ อำนาจอริปไตย (Separation of Power) ขององค์กรต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า กฎหมายปกครองเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการใช้ อำนาจของฝ่ายปกครอง ฝ่ายปกครอง (Administrative) นั้นเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหาร (Executive) มี หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายตามที่ฝ่ายนิติบัญญัติ (Legislative) ตราขึ้น (เรียกว่า พระราชบัญญัติหรือพระ ราช กำหนด) การบังคับใช้กฎหมายของฝ่ายปกครอง เช่น การตรากฎ (กฎหมายลำดับรอง) ขึ้นบังคับใช้หรือ ออกคำสั่ง ทางปกครองตามที่กฎหมาย (พระราชบัญญัติ) ให้อำนาจให้เกิดผลไปยังประชาชน การใช้อำนาจของ ฝ่ายปกครอง อาจเกิดความไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น (Abuse) กฎหมายปกครองจะเป็นกฎหมายที่เข้ามา ควบคุม ตรวจสอบ และอาจนำไปสู่การยกเลิกเพิกถอนกฎหรือคำสั่งทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ลักษณะของกฎหมายปกครอง กฎหมายปกครองจะลักษณะทางกฎหมายที่แตกต่างไปจากกฎหมาย เอกชน (กฎหมายแพ่งและพาณิชย์) โดยสามารถแบ่งแยกลักษณะของกฎหมายปกครอง ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการ

แบ่งแยกกฎหมายเอกชน ออกจากกฎหมายมหาชน เกณฑ์การแบ่งแยกและผลของการแบ่งแยกกฎหมายทั้งสองประเภท มีดังนี้

1. เกณฑ์ด้านองค์กร ความสัมพันธ์ตามกฎหมายปกครอง คู่นิติสัมพันธ์อย่างน้อยฝ่ายหนึ่งจะต้องเป็นฝ่ายปกครอง อาจจะ เป็นฝ่ายปกครองกับเอกชน หรือฝ่ายปกครองกับฝ่ายปกครองด้วยกันเอง ถ้านิติสัมพันธ์นั้นเกิดขึ้นระหว่าง เอกชนด้วยกันเองจะไม่เข้าลักษณะของกฎหมายปกครอง (สิ่งที่ต้องระวัง คือ อาจมีเอกชนบางจำพวกที่ได้รับมอบอำนาจจากกฎหมายให้ทำหน้าที่เหมือนฝ่าย ปกครอง เช่น สถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ซึ่งเป็นเอกชน แต่ได้รับอำนาจจากพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ให้มีอำนาจอนุญาตอนุมัติการตรวจสภาพรถ หรือสภาพนายความซึ่งมีฐานะเป็นเอกชน แต่ได้รับ มอบอำนาจจากพระราชบัญญัติสภาพนายความ พ.ศ. 2528 มีอำนาจออกคำสั่งพักใช้เพิกถอนใบประกอบวิชาชีพนายความได้)

2. เกณฑ์ด้านอำนาจ การก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ตามกฎหมายปกครอง ฝ่ายปกครองจะต้องมีอำนาจในการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์โดยต้อง อาศัยอำนาจจากกฎหมาย (มีพระราชบัญญัติหรือพระราชกำหนดให้อำนาจ) จึงจะมีอำนาจในการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์กับเอกชน ตามหลักการที่ว่า “ไม่มีกฎหมายมีอำนาจ” ซึ่งต่างจากการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ตามกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ระหว่างเอกชนด้วยกัน ที่ใช้หลักการที่ว่า “ไม่มีกฎหมายห้ามย่อมทำได้” เช่น การทำสัญญาบาง ประเภทที่ไม่มีในเอกเทศสัญญา คู่กรณีอาจตกลงเนื้อหาในสัญญาได้เองตราบเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งเรียกว่า สัญญาไม่มีชื่อ

3. เกณฑ์ด้านความสัมพันธ์เชิงอำนาจ การก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ตามกฎหมายปกครอง ความสัมพันธ์เชิงอำนาจ ฝ่ายปกครองจะมีอำนาจเหนือกว่า เอกชนที่ก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ฝ่ายเดียวโดยที่เอกชนไม่จำเป็นต้องสมัครใจยินยอม เนื่องจากฝ่ายปกครองอาศัยอำนาจ จากกฎหมาย (พระราชบัญญัติหรือพระราชกำหนด) ซึ่งเรียกว่า อำนาจมหาชน (Public Puissance) ซึ่งมี วัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ดังนั้นฝ่ายปกครองจึงสามารถอาศัยอำนาจจาก กฎหมายก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ฝ่ายเดียวกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของเอกชนได้เพื่อประโยชน์สาธารณะ ซึ่งต่างจากนิติ สัมพันธ์ระหว่างเอกชนด้วยกันเองซึ่งเกิดบนความสมัครใจยินยอม โดยที่แต่ละฝ่ายไม่มีอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง

4. เกณฑ์ด้านวัตถุประสงค์ของการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ การก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ตามกฎหมายปกครองนั้น ฝ่ายปกครองจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายที่ให้อำนาจเท่านั้น ฝ่ายปกครองจะมี วัตถุประสงค์ในการใช้อำนาจออก กฎ คำสั่งทางปกครอง กระทำการทางกายภาพ เป็นวัตถุประสงค์อย่างอื่น ไม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชาสั่งลงโทษทางวินัยเพื่อกลั่นแกล้งผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ส่วนตัว การใช้ อำนาจเช่นนี้จะทำให้คำสั่งลงโทษเป็นคำสั่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะเป็นการบิดผันอำนาจ (Abuse of Power) ซึ่งต่างจากการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ตามกฎหมายเอกชน ซึ่งมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก

5. เกณฑ์ด้านการตรวจสอบการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ในกฎหมายปกครอง เมื่อฝ่ายปกครองก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์กับเอกชนขึ้นโดยการออกกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือกระทำการ ทางกายภาพขึ้น ฝ่ายอาจถูกตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครองนั้นตามหลักความชอบ ด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครอง (Principle of Legality of Administrative Acts) ทั้งในแง่ของ กระบวนการ (Procedure) ออกกฎ คำสั่งทางปกครอง การกระทำทางกายภาพว่าเป็นไปตามกระบวนการที่ กฎหมายกำหนดหรือไม่ และในแง่ของเนื้อหา (Substantive) ว่า เนื้อหาของกฎ คำสั่งทางปกครอง การกระทำทางกายภาพ ที่กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของเอกชนนั้นชอบด้วยกฎหมายหรือไม่

6. เกณฑ์ด้านการแก้ไข-เยียวยา การกระทำทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย กรณีที่ฝ่ายปกครองกระทำการทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การแก้ไขเยียวยา ก็คือ การยกเลิก เพิกถอนการกระทำทางปกครองนั้นเสีย ซึ่งอาจจะเป็นการยกเลิกเพิกถอนโดยฝ่ายปกครองเอง (คือ การควบคุม ภายในฝ่ายปกครอง เช่น การอุทธรณ์) หรือการยกเลิกเพิกถอนโดยองค์กรภายนอก ได้แก่ ศาลปกครอง รวมถึงกรณีที่มีการกระทำทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายได้ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น ฝ่ายปกครองจะต้อง ชดใช้เยียวยาความเสียหายนั้น ดังนั้นคดีปกครองจึงไม่ใช่เรื่องทางอาญาที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายปกครองแต่อย่างใด เช่น ความผิดเกี่ยวกับการปกครอง ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ส่วนนี้ต้องพิจารณาโทษโดยศาลยุติธรรม เป็นต้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมชัย เก่งจรรย์ และ ประจัน คะเนวัน. (2556). ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์. วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านสาธารณสุข และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ และ 2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านสาธารณสุข และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านสาธารณสุข ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ กรณีด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับ ปานกลาง จากการศึกษาในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า ประชาชนแสดงความคิดเห็นเป็นจำนวนมากที่สุดในเรื่อง ควรจัดให้มีรถเก็บขยะเข้าไปเก็บขยะในเขตชุมชน รองลงมา คือ ควรส่งเสริมด้านการประกอบอาชีพให้กับประชาชนในเขตเทศบาลให้มากขึ้น และควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับสาธารณะ ตามลำดับ

อัญญา ผาใต้. (2557). ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลดองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดองโขบโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดองโขบโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดองโขบ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ และจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความ พึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดองโขบ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง

วินัย วงศ์อาสา และ ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดอุตรดิตถ์. วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ และ 2. เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ผลการศึกษา พบว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ ชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชนและการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบริการบางเรื่องที่ยังไม่ได้รับการจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการดำเนินการจัดแบบเฉพาะเจาะจง พัฒนาคุณภาพการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นและมีการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

อภิศักดิ์ วิสัยสุทธิ และ สิทธิชัย ดันศรีสกุล. (2559). ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ. วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.44$) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนก ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, อัสมา พิมพ์ประพันธ์, เสาวรัตน์ บุษรานนท์, รัชมิ ศรีบุญ และ สุภาวดี กษนุด. (2561) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอกู่แก้ว จังหวัดนครราชสีมา วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอกู่แก้ว จังหวัดนครราชสีมา 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะมาย ตามตัวแปรอิสระคือ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และ ระดับการศึกษา และ 3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอกู่แก้ว จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลชะมาย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และ เปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบ LSD ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอกู่แก้ว จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง (

$\bar{X}=3.39$)เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการศึกษาเด็กและเยาวชนมากที่สุด ($\bar{X}=3.76$)และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุด ($\bar{X}=3.12$)ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละหมาย ตามตัวแปรอิสระคือ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และ ระดับการศึกษาโดยรวม พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนของเทศบาลตำบลละหมาย พบว่าประชาชนยังขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับเทศบาล สำหรับข้อเสนอแนะที่สำคัญได้แก่ การสร้างความร่วมมือ ความตระหนักและการรับรู้ของทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนการจัดการบริการสาธารณะภายในเขตเทศบาลตำบลละหมาย

รัฐสุวพรรณ กิ่งแก้ว, คณินิจ ศรีสุวรรณ, สุกัญญา ใจเย็น, อัญชลี แพรกปาน, วิไลวรรณ ชำนาญคำ และ ทราญทอง เสมอภาค. (2562). ศึกษาเรื่องการประเมินผลการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2560 วัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริการสาธารณะด้านการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2560 ผลการศึกษา พบว่าผลการประเมินการบริการสาธารณะด้านการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.273$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการมากที่สุด ($\bar{x}=3.316$) รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จริตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{x}=3.280$) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x}=3.260$) ด้านการศึกษา ($\bar{x}=3.257$) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{x}=3.235$) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{x}=3.231$) ด้านการบริหารจัดการเทศบาล ($\bar{x}=3.212$) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}=3.177$) และด้านเศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ($\bar{x}=3.112$) ตามลำดับ จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะว่า 1) ผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง ควรนำผลจากการวิจัยไปกำหนดการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ การกำหนดนโยบายเร่งด่วน แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง และการรักษาความสะอาดเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชน และ 2) หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ควรพิจารณาข้อมูลผลการศึกษาอย่างละเอียด เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อประชาชนมีความคิดเห็นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

รัฐสุวพรรณ กิ่งแก้ว และ อัญชลี แพรกปาน (2564) ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านภารกิจ ด้านนโยบายเร่งด่วน ด้านนโยบายการพัฒนาด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา และด้านการรักษาความสะอาด โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือน ในพื้นที่ 20 ชุมชน 1 ย่านการค้า และตัวแทนหน่วยงานของรัฐและเอกชน จำนวน 450 คน ผ่านแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้าน ประชาชนมีความคิดเห็นว่าการบริหารจัดการด้านการรักษาความสะอาดสามารถทำได้ดีกว่าด้านภารกิจเรื่องการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ด้านนโยบายเร่งด่วน เรื่องการจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของถนน ทางเท้า และภูมิทัศน์ ด้านนโยบายการพัฒนาเรื่องการศึกษา และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาเรื่องศาสนา และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า ผลการศึกษานี้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติราชการ ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนให้มากที่สุดต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหาร ที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) ที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 ตลอดจนเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามนโยบายและแผนพัฒนาเทศบาล ซึ่งแบบประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 30,087 คน (เทศบาลเมืองทุ่งสง, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) และสุ่มจากตัวแทนหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน โดยมีการดำเนินการ 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน

ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการประเมิน ด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1967) หรือจากสูตร $n = N/(1+Ne^2)$

$$\text{จากสูตร} \quad n = N/(1+Ne^2)$$

$$N = 30,087$$

$$e = 0.05$$

$$\begin{aligned}
 n &= 30,087/[1+(30,087*0.05^2)] \\
 &= 30,087/76.22 \\
 &= 394.739 \text{ คน} \\
 &= 395 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

ปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 395 คน แต่ผู้ประเมินต้องใช้กลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 400 คน ดังนั้นผู้ประเมินต้องกระจายพื้นที่การเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกชุมชนและย่านการค้า ดังแสดงตามลำดับดังนี้

ขั้นตอนที่ 2 กระจายพื้นที่การเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกชุมชนและย่านการค้า โดยใช้สูตร $N*0.0133$ ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ลำดับ	ชุมชน	ประชากร: N (คน)	กลุ่มตัวอย่าง: n (คน)
1	เขาปรีดี	1,964	26
2	สะพานเหล็ก	906	12
3	เปรมประชา	619	8
4	บ้านในหวั่ง	869	12
5	ทุ่งสง-ห้วยยอด	400	5
6	หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	980	13
7	ทุ่งสง-นาบอน	2,042	27
8	บ้านพักรถไฟทุ่งสง	683	9
9	ประชาอุทิศ	1,827	24
10	ท่าแพเหนือ	1,266	17
11	ท่าแพใต้	926	12
12	บ้านนาเหนือ	1,353	18
13	เสริมชาติ	2,501	33
14	ยุทธศาสตร์	5,066	67
15	ตลาดใน	1,021	14
16	ตะวันออกวัดชัยชุมพล	1,183	16
17	หมู่บ้านพัฒนา	1,902	25
18	ตลาดสด	338	5
19	โดมทองธานี (ท่าแพ)	328	4
20	ราชบริพา	643	9
21	ย่านการค้า	3,270	44
รวม		30,087	400

ขั้นตอนที่ 3 สุ่มจากตัวแทนหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งแบบประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

3.4 วิธีการเก็บข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) ลงสำรวจพื้นที่จริงโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บันทึกข้อมูลลงแบบสอบถาม บันทึกภาพนิ่ง เก็บข้อมูลตามชุมชนโดยมีการกระจายข้อมูล ให้ครบตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรแต่ละชุมชน และหน่วยงานตามที่กำหนด



รูปที่ 1 การลงสำรวจพื้นที่จริง

2) วิเคราะห์ผลการประเมิน

3) ประสานงานกับผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเมืองทุ่งสง และประธานชุมชนต่าง ๆ เพื่อกำหนดวันเวลาและสถานที่การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ทั้งหมด 4 ครั้ง มีสรุปข้อ ดังนี้

3.1) ครั้งที่ 1 วันศุกร์ที่ 29 มกราคม 2564

ณ ที่ทำการชุมชนหมู่บ้านพัฒนา เทศบาลเมืองทุ่งสง

3.2) ครั้งที่ 2 วันพฤหัสบดีที่ 8 เมษายน 2564

ณ ที่ทำการชุมชนต่าง ๆ เทศบาลเมืองทุ่งสง

3.3) ครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 9 เมษายน 2564

ณ ที่ทำการชุมชนต่าง ๆ เทศบาลเมืองทุ่งสง

3.4) ครั้งที่ 4 วันเสาร์ที่ 10 เมษายน 2564

ณ ที่ทำการชุมชนต่าง ๆ เทศบาลเมืองทุ่งสง

4) เก็บข้อมูลจากการจัดเวทีรายงานผลการประเมินโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ผลการประเมิน ข้อเสนอแนะร่วมกันระหว่างผู้ประเมิน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และตัวแทนจากเทศบาล



รูปที่ 2 การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ครั้งที่ 1 วันศุกร์ที่ 29 มกราคม 2564



รูปที่ 3 การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ครั้งที่ 2 วันพฤหัสบดีที่ 8 เมษายน 2564



รูปที่ 4 การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ครั้งที่ 3 วันศุกร์ที่ 9 เมษายน 2564



รูปที่ 5 การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ครั้งที่ 4 วันเสาร์ที่ 10 เมษายน 2564



รูปที่ 5 การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ครั้งที่ 4 วันเสาร์ที่ 10 เมษายน 2564 (ต่อ)

5) รายงานผลการเก็บข้อมูลจากการจัดเวทีรายงานผลการประเมิน

6) รายการผลการประเมินต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับพรรณนาประกอบ

2) การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์มูลค่าความ (Interpretive Analysis)

ระดับการแปรผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating Scale) ตามแบบไลเกิร์ต จะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลความหมายของข้อมูล พิจารณาจากคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) โดยกำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนของ John W. Best ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง มาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลผลการดำเนินงานรายข้อ พิจารณาจากคะแนนร้อยละ โดยกำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนจากผลรวมของคะแนนร้อยละจาก 3 ระดับ ได้แก่ ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

3.6 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน ผู้ประเมินจะนำผลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน และหน่วยของรัฐที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 และการใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive Analysis) จำนวน 450 คน มาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 คือ

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 ใน 10 ด้าน ได้แก่

- 1.1) โครงสร้างพื้นฐาน
- 1.2) การศึกษา
- 1.3) สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 1.4) บริการสังคมและสวัสดิการ
- 1.5) การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร
- 1.6) การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ
- 1.7) การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน
- 1.8) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 1.9) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี
- 1.10) การบริหารจัดการเทศบาล

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 รายละเอียดดังนี้

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ได้แก่

นโยบายเร่งด่วนที่ 1 จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับ ภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ

นโยบายเร่งด่วนที่ 2 สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่มควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

นโยบายเร่งด่วนที่ 3 พัฒนารายได้ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์กลางระบบรางภาคใต้-ทุ่งสง ให้สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานีขนส่งย่อยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาเมืองในอนาคต

นโยบายเร่งด่วนที่ 4 สนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยงและประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”

นโยบายเร่งด่วนที่ 5 กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว” และปฏิบัติการขั้นเด็ดขาดในการจัดอาชญากรรมและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และมาตรการประหยัดพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมืองทุ่งสง

นโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ได้แก่

นโยบายที่ 1 นโยบายด้านการพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”

นโยบายที่ 2 นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนาและส่งเสริมการค้าขายของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน

นโยบายที่ 3 นโยบายด้านด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยจากอาชญากรรม มีสุขภาพดี สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี

นโยบายที่ 4 นโยบายด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักบูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมืองทุ่งสงที่ได้ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งเดียวกันว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมืองทุ่งสงร่วมกัน”

นโยบายที่ 5 นโยบายด้านการวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย

3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 ใน 4 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สูเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

4) เพื่อต้องการทราบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 ในประเด็น 5 ประเด็นต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ
- 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง
- 3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน
- 4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565)
- 5) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ

ตลอดจนเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามนโยบายและแผนพัฒนาเทศบาล ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คนซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) และตัวแทนหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ซึ่งผลการประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ชาย	166	36.90	2
หญิง	284	63.10	1
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.10 รองลงมา เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 36.90

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
น้อยกว่า 20 ปี	12	2.70	6
20-29 ปี	59	13.10	5
30-39 ปี	88	19.60	3
40-49 ปี	130	28.90	1
50-59 ปี	98	21.80	2
60 ปี ขึ้นไป	63	14.00	4
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.90 รองลงมา มีอายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.80 และต่ำสุดมีอายุน้อยกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 2.70

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
โสด	121	26.90	2
สมรส	272	60.40	1
หม้าย	31	6.90	3
หย่าร้าง	15	3.30	4
แยกกันอยู่	11	2.40	5
อื่น ๆ	0	0.00	-
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 60.40 รองลงมา มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 26.90 และค่าสุดมีสถานภาพแยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 2.40

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ไม่ได้ศึกษา	5	1.10	7
ประถมศึกษา	50	11.10	4
มัธยมศึกษาตอนต้น	56	12.40	2
มัธยมศึกษาตอนปลาย	43	9.60	5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	56	12.40	2
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	52	11.60	3
ปริญญาตรี	170	37.80	1
สูงกว่าปริญญาตรี	16	3.60	6
อื่น ๆ	2	0.40	7
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 37.80 รองลงมา การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้นและประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) คิดเป็นร้อยละ 12.40 และค่าสุดอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.40

ตารางที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
รับราชการ/ลูกจ้างราชการ	34	7.60	5
รัฐวิสาหกิจ	32	7.10	6
ลูกจ้างเอกชน	85	18.90	2
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	142	31.60	1
รับจ้างทั่วไป	69	15.30	3
นักเรียน/นักศึกษา	15	3.30	8
แม่บ้าน	40	8.90	4
เกษตรกร	19	4.20	7
อื่น ๆ	14	3.10	9
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 31.60 รองลงมา มีอาชีพลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 18.90 และค่าสุดมีอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.10

ตารางที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ต่ำกว่า 4,000 บาท	54	12.00	5
4,001-8,000 บาท	92	20.40	2
8,001-12,000 บาท	127	28.20	1
12,001-16,000 บาท	47	10.40	6
16,001-20,000 บาท	71	15.80	3
20,001 บาท ขึ้นไป	59	13.10	4
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีรายได้ 8,001-12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.20 รองลงมา มีรายได้ 4,001-8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.40 และต่ำสุดมีรายได้ 16,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.40

ตารางที่ 8 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามจำนวนสมาชิก

จำนวนสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
1 คน	13	2.90	4
2-3 คน	242	53.80	1
4-5 คน	172	38.20	2
6-7 คน	17	3.80	3
8-9 คน	6	1.30	5
10 คนขึ้นไป	0	0.00	-
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 2-3 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 รองลงมา มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4-5 คน คิดเป็นร้อยละ 38.20 และต่ำสุดมีสมาชิกในครัวเรือน 8-9 คน คิดเป็นร้อยละ 1.30

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

4.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 (พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย)

ตารางที่ 9 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 (พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย)

ภารกิจด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. โครงสร้างพื้นฐาน	3.675	.59	มาก	1
2. การศึกษา	3.621	.65	มาก	4
3. สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.614	.60	มาก	5
4. บริการสังคมและสวัสดิการ	3.551	.70	มาก	8
5. การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร	3.621	.69	มาก	4
6. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	3.430	.73	ปานกลาง	9
7. การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	3.605	.67	มาก	6
8. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.650	.67	มาก	2
9. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี	3.640	.70	มาก	3
10. การบริหารจัดการเทศบาล	3.559	.69	มาก	7
รวม	3.596	.53	มาก	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน และตัวแทนหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.596 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 การกิจด้านที่ 1 โครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.675

อันดับที่ 2 การกิจด้านที่ 8 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.650

อันดับที่ 3 การกิจด้านที่ 9 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.640

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 (แยกรายภารกิจ) (พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย)

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
1. มีการสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน สะพาน และปรับปรุงภูมิทัศน์เกาะกลางมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม (ช่าง)	3.68	.77	มาก
2. มีการก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาท่อระบายน้ำ กูระบายน้ำ และคูคลอง (ช่าง)	3.62	.77	มาก
3. มีการก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาทางเท้า (ช่าง)	3.56	.76	มาก
4. ไฟฟ้ามีความสะดวกและทั่วถึง (ช่าง)	3.76	.68	มาก
5. น้ำประปามีความสะดวกและทั่วถึง (ช่าง)	3.82	.65	มาก
6. มาตรฐานคุณภาพน้ำประปา (ส่วนภูมิภาค/ชุมชน) (ช่าง)	3.78	.67	มาก
7. มีสวนสาธารณะ สวนหย่อม สวยงามและเป็นระเบียบ (ช่าง)	3.69	.76	มาก
8. การจัดการด้านการผังเมือง/การควบคุมอาคาร/การตรวจอาคาร (ช่าง)	3.61	.74	มาก
9. ความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน (ช่าง)	3.63	.71	มาก
10. การดำเนินงานของเทศบาลด้าน โครงสร้างพื้นฐาน (ช่าง)	3.62	.71	มาก
รวม	3.675	.59	มาก
2. ด้านการศึกษา			
11. การให้ความรู้และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชน (ศึกษา)	3.66	.89	มาก
12. การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของประชาชน/ชุมชน เช่น หอสมุด/ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำชุมชน/อินเทอร์เน็ตชุมชน/ศูนย์ลดโลกร้อน/ฝ่ายทำแพ เป็นต้น (ศึกษา)	3.59	.86	มาก
13. การส่งเสริมประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาท้องถิ่น (ศึกษา)	3.55	.78	มาก
14. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่าน เขียน และพูดภาษาไทย (ศึกษา)	3.60	.74	มาก
15. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่านและพูดภาษาอังกฤษ (ศึกษา)	3.57	.77	มาก
16. การจัดการศึกษาระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ศึกษา)	3.64	.73	มาก
17. การจัดการศึกษาระดับปฐมวัย (ศึกษา)	3.64	.73	มาก
18. การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา (ศึกษา)	3.64	.72	มาก
19. การจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ศึกษา)	3.63	.72	มาก

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
20. การส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับเด็กนักเรียนของศูนย์เด็กเล็กและ โรงเรียนในสังกัด (ศึกษา)	3.67	.74	มาก
21. การดูแลสุขภาพพลานามัยของนักเรียน (อนามัยโรงเรียน) (ศึกษา)	3.66	.76	มาก
22. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโรงเรียนอย่างทั่วถึง (ศึกษา)	3.59	.75	มาก
23. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการศึกษา (ศึกษา)	3.64	.69	มาก
รวม	3.621	.65	มาก
3. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม			
24. การให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนออกกำลังกาย เป็นต้น (สาธารณสุข)	3.66	.78	มาก
25. การให้บริการด้านการป้องกันและควบคุมโรค การดำเนินงานด้านการป้องกันโรค เช่น โรคไข้เลือดออก โรคอุบัตินิหมีและอุบัติเหตุ การฉีดพ่นหมอกควัน/ละอองฝอย การฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น (สาธารณสุข)	3.78	.72	มาก
26. การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล การบริการรักษาพยาบาลโดยคลินิกสหเวชประชาอุทิศ (สาธารณสุข)	3.77	.69	มาก
27. การให้บริการด้านฟื้นฟูสภาพ การบริการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ การดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง/ผู้พิการ (สาธารณสุข)	3.66	.73	มาก
28. การให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรการการควบคุมสุขลักษณะที่ดีในการผลิตอาหาร เช่น การตรวจร้านอาหารแผงลอย/สารปนเปื้อนในอาหาร เป็นต้น (สาธารณสุข)	3.63	.78	มาก
29. การให้บริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน การส่งเสริม พัฒนางานสาธารณสุขมูลฐาน ป้องกัน เฝ้าระวัง และบรรณรค์ให้เกิดสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน เช่น การดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชนโดยอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เป็นต้น (สาธารณสุข)	3.71	.71	มาก
30. การให้บริการด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (สาธารณสุข)	3.71	.69	มาก
31. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น. (สาธารณสุข)	3.72	.80	มาก
32. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น. (สาธารณสุข)	3.67	.78	มาก

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
33. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. (สาธารณสุข)	3.64	.77	มาก
34. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม (สาธารณสุข)	3.66	.77	มาก
35. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่ (สาธารณสุข)	3.60	.88	มาก
36. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น (สาธารณสุข)	3.58	.79	มาก
37. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ (สาธารณสุข)	3.54	.89	มาก
38. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ (สาธารณสุข)	3.58	.77	มาก
39. การรณรงค์และป้องกันเฝ้าระวังเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดใน พื้นที่ เช่น โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทั้งใน และนอกโรงเรียน เป็นต้น (สวัสดิการสังคม)	3.36	.76	ปานกลาง
40. การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหายาเสพติด และลด อัตราการติดยาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป (สวัสดิการสังคม)	3.37	.82	ปานกลาง
41. การส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนเข้าร่วมการแข่งขันกีฬา ตามศักยภาพและความพร้อม (ศึกษา)	3.50	.77	มาก
42. การดำเนินงานของเทศบาลด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สาธารณสุข)	3.53	.75	มาก
รวม	3.614	.60	มาก
4. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ			
43. การจัดกิจกรรมนันทนาการ/ลานกีฬาชุมชนให้แก่ประชาชนใน ทุกกลุ่มอายุ (สวัสดิการสังคม)	3.50	.82	มาก
44. พัฒนาทักษะด้านการกีฬาของเยาวชนและประชาชน เพื่อนำสู่ ความเป็นมืออาชีพ (ศึกษา)	3.50	.78	มาก
45. การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกีฬาในทุก ระดับ (ศึกษา)	3.49	.79	ปานกลาง
46. การจัดพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ออกกำลังกาย (ศึกษา)	3.57	.82	มาก

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
47. การดูแลสวัสดิการในด้านต่าง ๆ แก่ เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ป่วยโรคเอดส์ เด็กแรกเกิดและสังคม สงเคราะห์ (สวัสดิการสังคม)	3.64	.83	มาก
48. การส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งแก่ชุมชน ให้บริหารจัดการด้วยตนเอง (สวัสดิการสังคม)	3.58	.77	มาก
49. การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนดำรงชีวิตตามแนวปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง (สวัสดิการสังคม)	3.55	.79	มาก
50. การดำเนินงานของเทศบาลด้านบริการสังคมและสวัสดิการ (สวัสดิการสังคม)	3.58	.76	มาก
รวม	3.551	.70	มาก
5. ด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร			
51. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (สุขาภิบาล)	3.63	.75	มาก
52. การใช้น้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค (สาธารณสุข)	3.70	.74	มาก
53. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการ จัดการขยะต้นทาง (สวัสดิการสังคม)	3.58	.77	มาก
54. ผลการดำเนินโครงการพลิกจุดพลิกโลกมุ่งสู่ทุ่งสงเมืองคาร์บอน ต่ำ (สาธารณสุข)	3.59	.78	มาก
55. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและ ทรัพยากร (สุขาภิบาล)	3.60	.76	มาก
รวม	3.621	.69	มาก
6. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ			
56. การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในภาพรวม/เศรษฐกิจชุมชน เช่น การ ส่งเสริมพัฒนาอาชีพหรือสร้างรายได้แก่ชุมชน เป็นต้น (สวัสดิการสังคม)	3.42	.82	ปานกลาง
57. การจัดการแข่งขันกีฬาในทุกระดับเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ การค้า แก่ผู้ประกอบการ พ่อค้า แม่ค้า และประชาชนในอำเภอทุ่ง สง ทำให้มีรายได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น (ศึกษา)	3.43	.79	ปานกลาง
58. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวของ เทศบาล (สำนักปลัด: ท้องที่ขอ)	3.42	.79	ปานกลาง
59. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและ อาชีพ (สำนักปลัด)	3.45	.77	ปานกลาง
รวม	3.430	.73	ปานกลาง

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
7. ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน			
60. การพัฒนา และปรับปรุง พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการจราจร และส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนให้ปฏิบัติตามกฎจราจร (สำนักปลัด: เทศกิจ)	3.60	.82	มาก
61. การจัดระเบียบจราจรทางถนน ทางเท้า และความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง เช่น หาบเร่ แผงลอย และการรुकล้ำที่สาธารณะ เป็นต้น (สำนักปลัด: เทศกิจ)	3.54	.79	มาก
62. การจัดระเบียบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของป้ายโฆษณา และกำหนดจุดติดตั้ง (สำนักปลัด: เทศกิจ)	3.60	.74	มาก
63. การเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิดในการติดตั้งป้ายโฆษณาในที่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาต (สำนักปลัด: เทศกิจ)	3.60	.79	มาก
64. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความสุภาพเป็นระเบียบเรียบร้อย (สำนักปลัด: เทศกิจ)	3.68	.74	มาก
65. การดูแลความสงบและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (สำนักปลัด: เทศกิจ)	3.60	.75	มาก
66. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน (สำนักปลัด: เทศกิจ)	3.60	.79	มาก
รวม	3.605	.67	มาก
8. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย			
67. การเตือนภัยและประชาสัมพันธ์ก่อนเกิดเหตุ (สำนักปลัด: ป้องกัน)	3.70	.75	มาก
68. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านน้ำท่วม (สำนักปลัด: ป้องกัน)	3.72	.78	มาก
69. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านภัยแล้ง (สำนักปลัด: ป้องกัน)	3.68	.76	มาก
70. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอัคคีภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)	3.66	.75	มาก
71. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านวาทภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)	3.67	.79	มาก
72. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอุบัติเหตุ (สำนักปลัด: ป้องกัน)	3.63	.73	มาก
73. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการน้ำท่วม (สำนักปลัด: ป้องกัน)	3.61	.75	มาก
74. การช่วยเหลือผู้ประสบภัยด้านสาธารณภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)	3.61	.76	มาก
75. การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในและนอกพื้นที่เขตเทศบาล (สำนักปลัด: ป้องกัน)	3.63	.78	มาก

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
76. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)	3.60	.72	มาก
รวม	3.650	.67	มาก
9. ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี			
77. การจัด โครงการ/กิจกรรม เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรม ศิลปะการแสดง และประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เทศบาล ดำเนินการเอง (ศึกษา)	3.64	.77	มาก
78. การจัด โครงการเพื่อส่งเสริมศิลปะการแสดงในสถานศึกษา เช่น โครงการหนึ่งโรงเรียนหนึ่งศิลปะการแสดง เป็นต้น (ศึกษา)	3.62	.78	มาก
79. การพัฒนา ปรับปรุงสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เช่น ถ้ำตลอด/ มูลนิธิชาปออง (เจ้าแม่กวนอิม) เป็นต้น (ช่าง)	3.68	.74	มาก
80. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ประเพณี (ศึกษา)	3.63	.76	มาก
รวม	3.640	.70	มาก
10. ด้านการบริหารจัดการเทศบาล			
81. เทศบาลรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชน และมีช่องทางให้ท่านแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะวิธีการ ดำเนินงาน (ทุกกอง)	3.59	.79	มาก
82. การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเป็นไป ตามระยะเวลาที่กำหนด (ทุกกอง)	3.53	.75	มาก
83. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูล โครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลก่อนดำเนินงาน และการรายงานผล การดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบหลังจากการดำเนินงาน เสร็จสิ้นแล้ว โดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หอกระจายข่าว วารสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ www.thungsong.com เป็นต้น (วิชาการ)	3.57	.77	มาก
84. ประชาชนได้รับประโยชน์จากผลการดำเนินงานโครงการ/ กิจกรรมอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความ ต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ (ทุกกอง)	3.57	.76	มาก
85. เทศบาลมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ (ทุกกอง)	3.56	.73	มาก
86. การส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน (ทุก กอง)	3.54	.74	มาก
87. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการเทศบาล (ทุกกอง)	3.55	.75	มาก
รวม	3.559	.69	มาก
รวม (ทั้ง 10 ภารกิจ)	3.596	.53	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน และตัวแทนหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.596 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก และ 3 อันดับหลัง ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1

ข้อ 5 น้ำประปามีความสะอาดและทั่วถึง (ข้าง)

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.82

อันดับที่ 2

ข้อ 6 มาตรฐานคุณภาพน้ำประปา (ส่วนภูมิภาค/ชุมชน) (ข้าง)

ข้อ 25 การดำเนินงานด้านการป้องกันโรค เช่น โรคไข้เลือดออก โรคอุบัตินิหิมและอับติหิม การฉีดพ่นหมอกควัน/ละอองฝอย การฉีดวัคซีน โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น (สาธารณสุข)

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.78

อันดับที่ 3

ข้อ 26 การบริการรักษาพยาบาลโดยคลินิกสหเวชประชาอุทิศ (สาธารณสุข)

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.77

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับหลัง (เรียงจากน้อยไปหามาก)

อันดับที่ 1

ข้อ 56 การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในภาพรวม/เศรษฐกิจชุมชน เช่น การส่งเสริมพัฒนาอาชีพหรือสร้างรายได้แก่ชุมชน เป็นต้น (สวัสดิการสังคม)

ข้อ 58 ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวของเทศบาล (สำนักปลัด: ท่องเที่ยว)

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย 3.42

อันดับที่ 2

ข้อ 57 การจัดการแข่งขันกีฬาในทุกระดับเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ การค้า แก่ผู้ประกอบการ พ่อค้าแม่ค้า และประชาชนในอำเภอทุ่งสง ทำให้มีรายได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น (ศึกษา)

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย 3.43

อันดับที่ 3

ข้อ 59 การดำเนินงานของเทศบาลด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ (สำนักปลัด)

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ มีค่าเฉลี่ย 3.45

4.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 (พิจารณาจากคะแนนร้อยละ)

ตารางที่ 11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 (พิจารณาจากคะแนนร้อยละ)

ภารกิจ	พิจารณาจากคะแนนร้อยละ ปานกลาง+มาก+มากที่สุด (คะแนนเต็ม ร้อยละ 100)
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	
1. มีการสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน สะพาน และปรับปรุงภูมิทัศน์เกาะกลางมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม (ช่าง)	95.11
2. มีการก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาท่อระบายน้ำ คูระบายน้ำ และคูคลอง (ช่าง)	94.22
3. มีการก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาทางเท้า (ช่าง)	92.89
4. ไฟฟ้ามีความสะดวกและทั่วถึง (ช่าง)	96.67
5. น้ำประปามีความสะดวกและทั่วถึง (ช่าง)	98.00
6. มาตรฐานคุณภาพน้ำประปา (ส่วนภูมิภาค/ชุมชน) (ช่าง)	97.33
7. มีสวนสาธารณะ สวนหย่อม สวยงามและเป็นระเบียบ (ช่าง)	94.00
8. การจัดการด้านการผังเมือง/การควบคุมอาคาร/การตรวจอาคาร (ช่าง)	94.00
9. ความพึงพอใจต่อการให้บริการใช้ประโยชน์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ช่าง)	94.22
10. การดำเนินงานของเทศบาลด้านโครงสร้างพื้นฐาน (ช่าง)	94.00
2. ด้านการศึกษา	
11. การให้ความรู้และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชน (ศึกษา)	92.67
12. การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของประชาชน/ชุมชน เช่น หอสมุด/ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำชุมชน/อินเทอร์เน็ตชุมชน/ศูนย์ลดโลกร้อน/ฝ่ายทำแพ เป็นต้น (ศึกษา)	90.89
13. การส่งเสริมประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาท้องถิ่น (ศึกษา)	92.00
14. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่าน เขียน และพูดภาษาไทย (ศึกษา)	94.67
15. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่านและพูดภาษาอังกฤษ (ศึกษา)	92.22
16. การจัดการศึกษาระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ศึกษา)	94.44
17. การจัดการศึกษาระดับปฐมวัย (ศึกษา)	96.00
18. การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา (ศึกษา)	95.33
19. การจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ศึกษา)	96.00

ภารกิจ	พิจารณาจากคะแนนร้อยละ ปานกลาง+มาก+มากที่สุด (คะแนนเต็ม ร้อยละ 100)
20. การส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับ เด็กนักเรียนของศูนย์เด็กเล็กและ โรงเรียนในสังกัด (ศึกษา)	95.78
21. การดูแลสุขภาพพลานามัยของนักเรียน (อนามัยโรงเรียน) (ศึกษา)	95.11
22. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโรงเรียนอย่างทั่วถึง (ศึกษา)	94.00
23. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการศึกษา (ศึกษา)	95.56
3. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	
24. การให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนออกกำลังกาย เป็นต้น (สาธารณสุข)	93.78
25. การให้บริการด้านการป้องกันและควบคุมโรค การดำเนินงานด้านการป้องกันโรค เช่น โรคไข้เลือดออก โรคอุจจาระร่วงและ อุบัติเหตุ การฉีดพ่นหมอกควัน/ละอองฝอย การฉีดวัคซีน โรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น (สาธารณสุข)	95.33
26. การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล การบริการรักษาพยาบาลโดยคลินิกสหเวชระชาอุทิศ (สาธารณสุข)	97.11
27. การให้บริการด้านฟื้นฟูสุขภาพ การบริการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ การดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง/ผู้พิการ (สาธารณสุข)	94.67
28. การให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรการการควบคุมสุขลักษณะที่ดีในการผลิตอาหาร เช่น การตรวจ ร้านอาหารแผงลอย/สารปนเปื้อนในอาหาร เป็นต้น (สาธารณสุข)	92.00
29. การให้บริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน การส่งเสริม พัฒนางานสาธารณสุขมูลฐาน ป้องกัน เฝ้าระวัง และรณรงค์ให้ เกิดสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน เช่น การดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชนโดย อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เป็นต้น (สาธารณสุข)	96.22
30. การให้บริการด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (สาธารณสุข)	95.78
31. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น. (สาธารณสุข)	94.67
32. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น. (สาธารณสุข)	94.00
33. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. (สาธารณสุข)	94.44
34. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม (สาธารณสุข)	94.67
35. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่ (สาธารณสุข)	91.78

ภารกิจ	พิจารณาจากคะแนนร้อยละ ปานกลาง+มาก+มากที่สุด (คะแนนเต็ม ร้อยละ 100)
36. การให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะ การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น (สาธารณสุข)	92.89
37. การให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะ พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ (สาธารณสุข)	91.11
38. การให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะ การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ (สาธารณสุข)	94.44
39. การรณรงค์และป้องกันเฝ้าระวังเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดในพื้นที่ เช่น โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทั้งในและนอกโรงเรียน เป็นต้น (สวัสดิการสังคม)	90.89
40. การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหายาเสพติด และลดอัตราการติด ยาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป (สวัสดิการสังคม)	88.89
41. การส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาตามศักยภาพ และความพร้อม (ศึกษา)	92.44
42. การดำเนินงานของเทศบาลด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สาธารณสุข)	93.11
4. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ	
43. การจัดกิจกรรมนันทนาการ/ลานกีฬาชุมชนให้แก่ประชาชนในทุกกลุ่มอายุ (สวัสดิการสังคม)	90.89
44. พัฒนาศักยภาพด้านการกีฬาของเยาวชนและประชาชน เพื่อนำสู่ความเป็นมือ อาชีพ (ศึกษา)	91.11
45. การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกีฬาในทุกระดับ (ศึกษา)	91.78
46. การจัดพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ออกกำลังกาย (ศึกษา)	91.56
47. การดูแลสวัสดิการในด้านต่าง ๆ แก่ เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ป่วยโรคเอดส์ เด็กแรกเกิดและสังคมสงเคราะห์ (สวัสดิการสังคม)	93.56
48. การส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งแก่ชุมชน ให้บริหารจัดการด้วย ตนเอง (สวัสดิการสังคม)	93.33
49. การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนดำรงชีวิตตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียง (สวัสดิการสังคม)	92.44
50. การดำเนินงานของเทศบาลด้านบริการสังคมและสวัสดิการ (สวัสดิการสังคม)	93.56
5. ด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร	
51. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (สุขภาพ)	94.89
52. การใช้น้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค (สาธารณสุข)	96.44
53. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการณรงค์สร้างจิตสำนึกในการจัดการขยะ ต้นทาง (สวัสดิการสังคม)	92.67

ภารกิจ	พิจารณาจากคะแนนร้อยละ ปานกลาง+มาก+มากที่สุด (คะแนนเต็ม ร้อยละ 100)
54. ผลการดำเนินโครงการพลิกโฉมพลิกโฉมมุ่งสู่ทุ่งสงเมืองคาร์บอนต่ำ (สาธารณสุข)	93.11
55. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร (สุขภาพ)	94.22
6. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	
56. การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในภาพรวม/เศรษฐกิจชุมชน เช่น การส่งเสริมพัฒนา อาชีพหรือสร้างรายได้แก่ชุมชน เป็นต้น (สวัสดิการสังคม)	90.44
57. การจัดการแข่งขันกีฬาในทุกระดับเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ การค้า แก่ ผู้ประกอบการ พ่อค้า แม่ค้า และประชาชนในอำเภอทุ่งสง ทำให้มีรายได้เพิ่ม มากยิ่งขึ้น (ศึกษา)	91.33
58. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวของเทศบาล (สำนักปลัด: ท่องเที่ยว)	90.66
59. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ (สำนักปลัด)	91.56
7. ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	
60. การพัฒนา และปรับปรุง พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการจราจร และ ส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนให้ปฏิบัติตามกฎจราจร (สำนักปลัด: เทศกิจ)	92.89
61. การจัดระเบียบจราจรทางถนน ทางเท้า และความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ของเมือง เช่น หาบเร่ แผงลอย และการรुक้าที่สาธารณะ เป็นต้น (สำนักปลัด: เทศกิจ)	92.44
62. การจัดระเบียบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของป้ายโฆษณาและกำหนด จุดติดตั้ง (สำนักปลัด: เทศกิจ)	94.44
63. การเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิดในการติดตั้งป้ายโฆษณาในที่สาธารณะโดย ไม่ได้รับอนุญาต (สำนักปลัด: เทศกิจ)	93.11
64. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความสุภาพเป็นระเบียบเรียบร้อย (สำนักปลัด: เทศกิจ)	96.00
65. การดูแลความสงบและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (สำนักปลัด: เทศกิจ)	93.78
66. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน (สำนักปลัด: เทศกิจ)	95.78
8. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
67. การเตือนภัยและประชาสัมพันธ์ก่อนเกิดเหตุ (สำนักปลัด: ป้องกัน)	92.44
68. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านน้ำท่วม (สำนักปลัด: ป้องกัน)	94.67
69. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านภัยแล้ง (สำนักปลัด: ป้องกัน)	94.44

ภารกิจ	พิจารณาจากคะแนนร้อยละ ปานกลาง+มาก+มากที่สุด (คะแนนเต็ม ร้อยละ 100)
70. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอัคคีภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)	94.44
71. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านวาทภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)	94.22
72. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอุบัติเหตุ (สำนักปลัด: ป้องกัน)	95.11
73. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการน้ำท่วม (สำนักปลัด: ป้องกัน)	93.11
74. การช่วยเหลือผู้ประสบภัยด้านสาธารณภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)	94.22
75. การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในและนอกพื้นที่เทศบาล (สำนักปลัด: ป้องกัน)	95.11
76. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)	94.89
9. ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี	
77. การจัด โครงการ/กิจกรรม เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรมศิลปะการแสดงและประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เทศบาลดำเนินการเอง (ศึกษา)	94.44
78. การจัด โครงการเพื่อส่งเสริมศิลปะการแสดงในสถานศึกษา เช่น โครงการหนึ่งโรงเรียนหนึ่งศิลปะการแสดง เป็นต้น (ศึกษา)	93.33
79. การพัฒนา ปรับปรุงสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เช่น ถ้ำตลอด/มูลนิธิจำปออง (เจ้าแม่กวนอิม) เป็นต้น (ช่าง)	94.44
80. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี (ศึกษา)	94.67
10. ด้านการบริหารจัดการเทศบาล	
81. เทศบาลรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชนและมีช่องทางให้ท่านแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะวิธีการดำเนินงาน (ทุกกอง)	93.56
82. การดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ทุกกอง)	93.78
83. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลโครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลก่อนดำเนินงาน และการรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบภายหลังการดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว โดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หอกระจายข่าว วารสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ www.thungsong.com เป็นต้น (วิชาการ)	94.00
84. ประชาชนได้รับประโยชน์จากผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ (ทุกกอง)	94.00
85. เทศบาลมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ (ทุกกอง)	94.67
86. การส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน (ทุกกอง)	94.22
87. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการเทศบาล (ทุกกอง)	94.00

ตารางที่ 12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 (ระดับคะแนนน้อยที่สุด-มากที่สุด) (พิจารณาจากคะแนนร้อยละ)

ภารกิจ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
1. มีการสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน สะพาน และปรับปรุงภูมิทัศน์เกาะกลางมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม (ช่าง)	3 (0.70)	19 (4.20)	153 (34.00)	219 (48.70)	56 (12.40)
2. มีการก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาท่อระบายน้ำ คูระบายน้ำ และคูคลอง (ช่าง)	4 (0.90)	22 (4.90)	162 (36.00)	216 (48.00)	46 (10.20)
3. มีการก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาทางเท้า (ช่าง)	4 (0.90)	28 (6.20)	168 (37.30)	214 (47.60)	36 (8.00)
4. ไฟฟ้ามีความสะดวกและทั่วถึง (ช่าง)	1 (0.20)	14 (3.10)	125 (27.80)	263 (58.40)	47 (10.40)
5. น้ำประปามีความสะดวกและทั่วถึง (ช่าง)	0 (0.00)	9 (2.00)	118 (26.20)	269 (59.80)	54 (12.00)
6. มาตรฐานคุณภาพน้ำประปา (ส่วนภูมิภาค/ชุมชน) (ช่าง)	0 (0.00)	12 (2.70)	126 (28.00)	260 (57.80)	52 (11.60)
7. มีสวนสาธารณะ สวนหย่อม สวยงามและเป็นระเบียบ (ช่าง)	0 (0.00)	27 (6.00)	141 (31.30)	227 (50.40)	55 (12.20)
8. การจัดการด้านการผังเมือง/การควบคุมอาคาร/การตรวจอาคาร (ช่าง)	3 (0.70)	24 (5.30)	158 (35.10)	227 (50.40)	38 (8.40)
9. ความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน (ช่าง)	0 (0.00)	26 (5.80)	149 (39.10)	240 (53.30)	35 (7.80)
10. การดำเนินงานของเทศบาลด้าน โครงสร้างพื้นฐาน (ช่าง)	1 (0.20)	26 (5.80)	149 (33.10)	243 (54.00)	31 (6.90)
2. ด้านการศึกษา					
11. การให้ความรู้และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชน (ศึกษา)	4 (0.90)	29 (6.40)	143 (31.80)	215 (47.80)	59 (13.10)
12. การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของประชาชน/ชุมชน เช่น หอสมุด/ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำชุมชน/อินเตอร์เน็ตชุมชน/ศูนย์ลดโลกร้อน/ฝ่ายทำแพ เป็นต้น (ศึกษา)	5 (1.10)	36 (8.00)	159 (35.30)	187 (41.60)	63 (14.00)
13. การส่งเสริมประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาท้องถิ่น (ศึกษา)	4 (0.90)	32 (7.10)	168 (37.30)	206 (45.80)	40 (8.90)

ภารกิจ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
14. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่าน เขียน และพูดภาษาไทย (ศึกษา)	4 (0.90)	20 (4.40)	166 (36.90)	222 (49.30)	38 (8.40)
15. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่านและพูดภาษาอังกฤษ (ศึกษา)	4 (0.90)	31 (6.90)	168 (35.10)	220 (48.90)	37 (8.20)
16. การจัดการศึกษาระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ศึกษา)	3 (0.70)	22 (4.90)	146 (32.40)	241 (53.60)	38 (8.40)
17. การจัดการศึกษาระดับปฐมวัย (ศึกษา)	4 (0.90)	14 (3.10)	163 (36.20)	227 (50.40)	42 (9.30)
18. การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา (ศึกษา)	4 (0.90)	17 (3.80)	155 (34.40)	236 (52.40)	38 (8.40)
19. การจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ศึกษา)	6 (1.30)	12 (2.70)	160 (35.60)	237 (52.70)	35 (7.80)
20. การส่งเสริมและสนับสนุนโครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับเด็กนักเรียนของศูนย์เด็กเล็กและโรงเรียนในสังกัด (ศึกษา)	5 (1.10)	14 (3.10)	150 (33.30)	236 (52.40)	45 (10.00)
21. การดูแลสุขภาพพลานามัยของนักเรียน (อนามัยโรงเรียน) (ศึกษา)	5 (1.10)	17 (3.80)	153 (34.00)	228 (50.70)	47 (10.40)
22. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโรงเรียนอย่างทั่วถึง (ศึกษา)	3 (0.70)	24 (5.30)	167 (37.10)	215 (47.80)	41 (9.10)
23. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการศึกษา (ศึกษา)	2 (0.40)	18 (4.00)	154 (34.20)	243 (54.00)	33 (7.30)
3. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
24. การให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนออกกำลังกายเป็นต้น (สาธารณสุข)	2 (0.40)	26 (5.80)	149 (33.10)	217 (48.20)	56 (12.40)
25. การให้บริการด้านการป้องกันและควบคุมโรค การดำเนินงานด้านการป้องกันโรค เช่น โรคไข้เลือดออก โรคอุบัตินิหมีและอุบัติเหตุ การฉีดพ่นหมอกควัน/ละอองฝอย การฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น (สาธารณสุข)	1 (0.20)	20 (4.40)	114 (25.30)	259 (57.60)	56 (12.40)
26. การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล การบริการรักษาพยาบาลโดยคลินิกสหเวชศาสตร์ (สาธารณสุข)	1 (0.20)	12 (2.70)	129 (28.70)	254 (56.40)	54 (12.00)

ภารกิจ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
27. การให้บริการด้านฟื้นฟูสภาพ การบริการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ การดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะ พึ่งพิง/ผู้พิการ (สาธารณสุข)	4 (0.90)	20 (4.40)	141 (31.30)	247 (54.90)	38 (8.40)
28. การให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรการการควบคุมสุขลักษณะที่ดีในการผลิตอาหาร เช่น การตรวจร้านอาหารแผงลอย/สารปนเปื้อนในอาหาร เป็นต้น (สาธารณสุข)	3 (0.70)	33 (7.30)	138 (30.70)	231 (53.30)	45 (10.00)
29. การให้บริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน การส่งเสริม พัฒนางานสาธารณสุขมูลฐาน ป้องกัน เฝ้า ระวัง และบรรเทาให้เกิดสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน เช่น การ ดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชนโดยอาสาสมัคร สาธารณสุข (อสม.) เป็นต้น (สาธารณสุข)	4 (0.90)	13 (2.90)	136 (30.20)	255 (56.70)	42 (9.30)
30. การให้บริการด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (สาธารณสุข)	3 (0.70)	16 (3.60)	127 (28.20)	268 (59.60)	36 (8.00)
31. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น. (สาธารณสุข)	7 (1.60)	17 (3.80)	133 (29.60)	233 (51.80)	60 (13.30)
32. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น. (สาธารณสุข)	7 (1.60)	20 (4.00)	133 (29.60)	243 (54.00)	47 (10.40)
33. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. (สาธารณสุข)	9 (2.00)	16 (3.60)	142 (31.60)	243 (54.00)	40 (8.90)
34. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม (สาธารณสุข)	6 (1.30)	18 (4.00)	145 (32.20)	243 (52.00)	47 (10.40)
35. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่ (สาธารณสุข)	20 (4.40)	17 (3.80)	133 (29.60)	234 (52.00)	46 (10.40)
36. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น (สาธารณสุข)	9 (2.00)	23 (5.10)	151 (33.60)	231 (51.30)	36 (8.00)
37. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่ รับผิดชอบ (สาธารณสุข)	23 (5.10)	17 (3.80)	143 (31.80)	230 (51.10)	37 (8.20)

ภารกิจ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
38. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ (สาธารณสุข)	8 (1.80)	17 (3.80)	170 (37.80)	216 (48.00)	39 (8.70)
39. การรณรงค์และป้องกันเฝ้าระวังเพื่อแก้ไขปัญหายาเสพติดในพื้นที่ เช่น โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทั้งในและนอกโรงเรียน เป็นต้น (สวัสดิการสังคม)	7 (1.60)	34 (7.60)	221 (49.10)	165 (36.70)	23 (5.10)
40. การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหายาเสพติดและลดอัตราการคดียาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป (สวัสดิการสังคม)	9 (2.00)	41 (9.10)	205 (45.60)	163 (36.20)	32 (7.10)
41. การส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาสถาบันศึกษาและความพร้อม (ศึกษา)	6 (1.30)	28 (6.20)	181 (40.20)	203 (45.10)	32 (7.10)
42. การดำเนินงานของเทศบาลด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สาธารณสุข)	6 (1.30)	25 (5.60)	172 (38.20)	218 (48.40)	29 (6.40)
4. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ					
43. การจัดกิจกรรมนันทนาการ/ลานกีฬาชุมชนให้แก่ประชาชนในทุกกลุ่มอายุ (สวัสดิการสังคม)	6 (1.30)	35 (7.80)	182 (40.40)	182 (40.40)	45 (10.00)
44. พัฒนาทักษะด้านการกีฬาของเยาวชนและประชาชน เพื่อนำสู่ความเป็นมืออาชีพ (ศึกษา)	4 (0.90)	36 (8.00)	174 (38.70)	202 (44.90)	34 (7.60)
45. การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกีฬาในทุกระดับ (ศึกษา)	7 (1.60)	30 (6.70)	185 (41.10)	193 (42.90)	35 (7.80)
46. การจัดพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ออกกำลังกาย (ศึกษา)	5 (1.10)	33 (7.30)	161 (38.80)	203 (45.10)	48 (10.70)
47. การดูแลสวัสดิการในด้านต่าง ๆ แก่ เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ป่วยโรคเอดส์ เด็กแรกเกิด และสังคมสงเคราะห์ (สวัสดิการสังคม)	8 (1.80)	21 (4.70)	156 (34.70)	207 (46.00)	58 (12.90)
48. การส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งแก่ชุมชน ให้บริหารจัดการด้วยตนเอง (สวัสดิการสังคม)	7 (1.60)	23 (5.10)	157 (34.90)	228 (50.70)	35 (7.80)
49. การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนดำรงชีวิตตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง (สวัสดิการสังคม)	7 (1.60)	27 (6.00)	164 (36.40)	215 (47.80)	37 (8.20)
50. การดำเนินงานของเทศบาลด้านบริการสังคมและสวัสดิการ (สวัสดิการสังคม)	5 (1.10)	24 (5.30)	162 (36.00)	221 (49.10)	38 (8.40)
5. ด้านการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร					
51. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (สุขภาพ)	6 (1.30)	17 (3.80)	156 (34.70)	229 (50.90)	42 (9.30)

ภารกิจ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
52. การใช้น้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค (สาธารณสุข)	6 (1.30)	10 (2.20)	144 (32.00)	241 (53.60)	49 (10.90)
53. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการจัดการขยะต้นทาง (สวัสดิการสังคม)	6 (1.30)	27 (6.00)	153 (34.00)	229 (50.90)	35 (7.80)
54. ผลการดำเนินโครงการพลิกโฉมพลิกโลกมุ่งสู่ทุ่งสงเมืองคาร์บอนต่ำ (สาธารณสุข)	7 (1.60)	24 (5.30)	154 (34.20)	225 (50.00)	40 (8.90)
55. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร (สุขภาพ)	5 (1.10)	21 (4.70)	162 (36.00)	222 (49.30)	40 (8.90)
6. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ					
56. การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในภาพรวม/เศรษฐกิจชุมชน เช่น การส่งเสริมพัฒนาอาชีพหรือสร้างรายได้แก่ชุมชน เป็นต้น (สวัสดิการสังคม)	8 (1.80)	35 (7.80)	208 (46.20)	160 (35.60)	39 (8.70)
57. การจัดการแข่งขันกีฬาในทุกระดับเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจการค้าแก่ผู้ประกอบการ พ่อค้า แม่ค้า และประชาชนในอำเภอทุ่งสง ทำให้มีรายได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น (ศึกษา)	8 (1.80)	31 (6.90)	203 (45.10)	175 (38.90)	33 (7.30)
58. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวของเทศบาล (สำนักปลัด: ท่องเที่ยว)	7 (1.60)	35 (7.80)	198 (44.00)	180 (40.00)	30 (6.70)
59. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ (สำนักปลัด)	6 (1.30)	32 (7.10)	195 (43.30)	187 (41.60)	30 (6.70)
7. ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน					
60. การพัฒนา และปรับปรุง พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการจราจร และส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนให้ปฏิบัติตามกฎจราจร (สำนักปลัด: เทศกิจ)	10 (2.20)	22 (4.90)	143 (31.80)	229 (50.90)	46 (10.20)
61. การจัดระเบียบจราจรทางถนน ทางเท้า และความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง เช่น หาบเร่ แผงลอย และการรुकล้ำที่สาธารณะ เป็นต้น (สำนักปลัด: เทศกิจ)	11 (2.40)	23 (5.10)	156 (34.70)	231 (51.30)	29 (6.40)
62. การจัดระเบียบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของป้ายโฆษณาและกำหนดจุดติดตั้ง (สำนักปลัด: เทศกิจ)	6 (1.30)	19 (4.20)	157 (34.90)	234 (52.00)	34 (7.60)
63. การเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิดในการติดตั้งป้ายโฆษณาในที่สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาต (สำนักปลัด: เทศกิจ)	9 (2.00)	22 (4.90)	149 (33.10)	232 (51.60)	38 (8.40)
64. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความสุภาพเป็นระเบียบเรียบร้อย (สำนักปลัด: เทศกิจ)	7 (1.60)	11 (2.40)	143 (31.80)	246 (54.70)	43 (9.60)
65. การดูแลความสงบและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (สำนักปลัด: เทศกิจ)	6 (1.30)	22 (4.90)	153 (34.00)	235 (52.20)	34 (7.60)

ภารกิจ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
66. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสงบ ปลอดภัยในชุมชน (สำนักปลัด: เทศกิจ)	7 (1.60)	27 (6.00)	147 (32.70)	229 (50.90)	40 (8.90)
8. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
67. การเตือนภัยและประชาสัมพันธ์ก่อนเกิดเหตุ (สำนักปลัด: ป้องกัน)	4 (0.90)	20 (4.40)	134 (29.80)	243 (54.00)	49 (10.90)
68. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านน้ำท่วม (สำนักปลัด: ป้องกัน)	5 (1.10)	20 (4.40)	129 (28.70)	238 (52.90)	58 (12.90)
69. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านภัยแล้ง (สำนักปลัด: ป้องกัน)	7 (1.60)	14 (3.10)	144 (32.00)	238 (52.90)	47 (10.40)
70. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอัคคีภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)	4 (0.90)	21 (4.70)	143 (31.80)	236 (52.40)	46 (10.20)
71. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านวาทภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)	6 (1.30)	20 (4.40)	145 (32.20)	225 (50.00)	54 (12.00)
72. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้าน อุบัติเหตุ (สำนักปลัด: ป้องกัน)	5 (1.10)	17 (3.80)	153 (34.00)	239 (53.10)	36 (8.00)
73. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการน้ำท่วม (สำนักปลัด: ป้องกัน)	4 (0.90)	27 (6.00)	145 (32.20)	239 (53.10)	35 (7.80)
74. การช่วยเหลือผู้ประสบภัยด้านสาธารณภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)	5 (1.10)	21 (4.70)	162 (36.00)	220 (48.90)	42 (9.30)
75. การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กับประชาชนในและนอกพื้นที่เขตเทศบาล (สำนักปลัด: ป้องกัน)	5 (1.10)	17 (3.80)	171 (38.00)	204 (45.30)	53 (11.80)
76. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)	4 (0.90)	19 (4.20)	163 (36.20)	231 (51.30)	33 (7.30)
9. ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี					
77. การจัด โครงการ/กิจกรรม เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์ วัฒนธรรมศิลปะการแสดง และประเพณีหรือภูมิปัญญา ท้องถิ่นที่เทศบาลดำเนินการเอง (ศึกษา)	3 (0.70)	22 (4.90)	161 (35.80)	214 (47.60)	50 (11.10)
78. การจัด โครงการเพื่อส่งเสริมศิลปะการแสดงใน สถานศึกษา เช่น โครงการหนึ่งโรงเรียนหนึ่ง ศิลปะการแสดง เป็นต้น (ศึกษา)	5 (1.10)	25 (5.60)	151 (33.6)	224 (49.80)	45 (10.00)
79. การพัฒนา ปรับปรุงสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เช่น ถ้ำตลอด/ มูลนิธิฯ ปออง (เจ้าแม่กวนอิม) เป็นต้น (ช่าง)	3 (0.70)	22 (4.90)	137 (30.40)	242 (53.80)	46 (10.20)

ภารกิจ	น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มาก ที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
80. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมประเพณี (ศึกษา)	4 (0.90)	20 (4.40)	161 (35.80)	220 (48.90)	45 (10.00)
10. ด้านการบริหารจัดการเทศบาล					
81. เทศบาลรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจาก ประชาชนและมีช่องทางให้ท่านแสดงความคิดเห็นหรือ เสนอแนะวิธีการดำเนินงาน (ทุกกอง)	5 (1.10)	24 (5.30)	169 (37.60)	205 (45.60)	47 (10.40)
82. การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาล เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด (ทุกกอง)	5 (1.10)	23 (5.10)	184 (40.90)	203 (45.10)	35 (7.80)
83. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ข่าวสาร ข้อมูลโครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลก่อน ดำเนินงาน และการรายงานผลการดำเนินงานให้ ประชาชนรับทราบภายหลังการดำเนินงานเสร็จสิ้น แล้ว โดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หอกระจายข่าว วารสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ www.thungsong.com เป็นต้น (วิชาการ)	7 (1.60)	20 (4.40)	172 (38.20)	213 (47.30)	38 (8.40)
84. ประชาชนได้รับประโยชน์จากผลการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ (ทุกกอง)	5 (1.10)	22 (4.90)	173 (38.40)	211 (46.90)	39 (8.70)
85. เทศบาลมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ (ทุกกอง)	3 (0.70)	21 (4.70)	182 (40.40)	207 (46.00)	37 (8.20)
86. การส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน (ทุกกอง)	4 (0.90)	22 (4.90)	183 (40.70)	208 (46.20)	33 (7.30)
87. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการเทศบาล (ทุกกอง)	5 (1.10)	22 (4.90)	180 (40.00)	207 (46.00)	36 (8.00)

4.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตารางที่ 13 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ	3.670	.59	มาก	1
2. สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดอุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม ควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	3.650	.67	มาก	2
3. พัฒนารายได้เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้-ทุ่งสง ให้สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานีขนส่งข่อยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการ ใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาเมืองในอนาคต	3.430	.73	ปานกลาง	5
4. สนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยง และประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”	3.513	.67	มาก	4

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว” และ ปฏิบัติการขั้นเด็ดขาดในการขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และ มาตรการประหยัดพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมือง ทุ่งสง	3.605	.67	มาก	3
รวม	3.573	.52	มาก	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน และตัวแทนหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.573 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 เรื่องที่ 1 จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดน่าซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.670

อันดับที่ 2 เรื่องที่ 2 สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทุกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่มควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.650

อันดับที่ 3 เรื่องที่ 5 กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว” และปฏิบัติการขั้นเด็ดขาดในการขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และมาตรการประหยัดพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมืองทุ่งสง

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.605

4.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตารางที่ 14 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. การพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”	3.625	.63	มาก	2
2. การพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนาและส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน	3.430	.73	ปานกลาง	5
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยจากอาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.597	.60	มาก	3
4. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักบูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมืองทุ่งสงที่ได้ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกรวมเป็นหนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมืองทุ่งสงร่วมกัน”	3.559	.69	มาก	4

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
5. การวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาดภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย	3.655	.61	มาก	1
รวม	3.573	.51	มาก	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของ ผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน และตัวแทนหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.573 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ด้านที่ 5 การวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาดภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.655

อันดับที่ 2 ด้านที่ 1 การพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.625

อันดับที่ 3 ด้านที่ 3 การพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยจากอาชญากรรม มีสุขภาพะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.597

4.6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การ พัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตารางที่ 15 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของ
เทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปี 2563

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่ คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.625	.63	มาก	2
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่าง ยั่งยืน	3.654	.58	มาก	1
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิต ที่ดีกว่า	3.430	.73	ปานกลาง	4
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดี โดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความ เปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.559	.69	มาก	3
รวม	3.567	.52	มาก	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของ
เทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปี 2563 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด
นครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน และตัวแทนหน่วยงานของ
ราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50
หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.567 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ด้านที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู้งานอย่างยั่งยืน

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.654

อันดับที่ 2 ด้านที่ 1 พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.625

อันดับที่ 3 ด้านที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.559

4.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตารางที่ 16 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
การให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะ (สาธารณะสุข)				
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.72	.80	มาก	1
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.67	.78	มาก	2
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.64	.77	มาก	4
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.66	.77	มาก	3
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.60	.88	มาก	5
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูแลฝุ่น	3.58	.79	มาก	6
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.54	.89	มาก	7
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.58	.77	มาก	6
รวม	3.623	.69	มาก	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน และตัวแทนหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ๆ ละ 1 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.623** โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ประเด็นที่ 1 ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.72

อันดับที่ 2 ประเด็นที่ 2 ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.67

อันดับที่ 3 ประเด็นที่ 4 ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 3.66

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 1 ถนนชนปรีดา จากสี่แยกตลาดเกษตรผ่านเทศบาลถึงโรงแรมไทยวัฒนาทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 2 ถนนชนปรีดา ตั้งแต่โรงแรมไทยวัฒนาถึง สำนัก ร.ส.พ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 3 ถนนชนปรีดา จากสำนักงาน ร.ส.พ. ไปถึงสามแยกถนนเข้ายุทธศาสตร์ และถนนข้างสวนหลวงเลี้ยวขวา ถึงหน้าโรงเรียนสตรีทุ่งสง ทั้งสองฝั่งถนนและเกาะกลาง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 4 จากสี่แยกชนปรีดา ไปถึงสี่แยกชัยชุมพลเลี้ยวซ้ายถึงโรงเรียนสตรีทุ่งสง ทั้งสองฝั่งถนนและเกาะกลาง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 5 ถนนชัยชุมพล ซอย 1 ซอย 2 และซอยขึ้นใจ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 6 ถนนทางหลวง 403 (เพชรเกษม) จากเขตป้ายเข้าเมืองทุ่งสง-สุราษฎร์ เยื้องร้านยางเจริญถึงธนาคาร ธ.ก.ส.
ถึงตู้เอทีเอ็ม ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	4.00	.00	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.80	.44	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.80	.44	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.80	.44	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.80	.44	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.80	.44	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.60	.54	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.80	.44	มาก
รวม	3.80	.32	มาก

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 7 ถนนทางหลวง 403 (เพชรเกษม) จากปากทางเข้าถนนเวฬุพิทักษ์ถึงสี่แยกชัยชุมพล ทั้งสองฝั่งถนน และบนสะพานลอยชัยชุมพล

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 8 ถนนทางหลวง 403 (เพชรเกษม) ตั้งแต่ป้อมยามรถไฟตรงไปถึงสามแยกบ่อนัวแก้วทั้งสองฝั่งถนน เกาะกลางและซอยหมู่บ้านเอควินน์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	.99	ปานกลาง
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.32	1.03	ปานกลาง
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.32	1.10	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.32	1.06	ปานกลาง
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.36	1.11	ปานกลาง
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.24	1.09	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.16	1.24	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.28	.79	ปานกลาง
รวม	3.295	.98	ปานกลาง

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 9 ถนนทางหลวง 403 (เพชรเกษม) จากสามแยกบ่อยว้าวเก่าถึงศูนย์สุขภาพชุมชนบ้านนาเหนือ (4 ช่องทาง) และซอยโรงพระชำปอกทั้งสองฝั่งถนนและเกาะกลาง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.13	.44	ปานกลาง
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.13	.44	ปานกลาง
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.17	.48	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.13	.44	ปานกลาง
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.13	.44	ปานกลาง
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.08	.40	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.08	.40	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.13	.44	ปานกลาง
รวม	3.119	.40	ปานกลาง

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 10 ถนนทุ่งสง-นาบอน จากหน้าหอสมุดสุดเขตถนน (เชื่อมถนนชะมายตรงไปโรงเรียนพาณิชย์) รวมซอย 2,4,6 ทั้งสองฝั่ง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	4.63	.49	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	4.44	.50	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	4.37	.49	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	4.33	.48	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	4.41	.50	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	4.30	.54	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	4.33	.48	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	4.33	.83	มาก
รวม	4.393	.32	มาก

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 11 ถนนทุ่งสง – นาบอน ซอย 1 ถนนเชื่อมระหว่างซอย 1 กับ ซอย 3 ทั้งสองฝั่งถนนและในซอยเขาตาเล้ง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	4.63	.49	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	4.44	.50	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	4.37	.49	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	4.33	.48	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	4.41	.50	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	4.30	.54	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	4.33	.48	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	4.33	.83	มาก
รวม	4.393	.32	มาก

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 12 ถนนข้างโรงพยาบาล ถนนหน้าวัดชัยชุมพล ชุมชนหลังโรงพยาบาลเก่าและหน้าโรงพยาบาลเก่าถึงประตู
ทางเข้าและถนนเลียบริดไฟทุ่งสง-กันตัง ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.23	1.09	ปานกลาง
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.80	1.11	ปานกลาง
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.00	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.08	1.03	ปานกลาง
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.08	1.03	ปานกลาง
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.08	.95	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.15	.89	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.00	1.08	ปานกลาง
รวม	3.086	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 13 ถนนทุ่งสง-นาบอน ทั้งสองฝั่งถนน ซอย 3, 5, 7

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	4.63	.49	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	4.44	.50	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	4.37	.49	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	4.33	.48	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	4.41	.50	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	4.30	.54	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	4.33	.48	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	4.33	.83	มาก
รวม	4.393	.32	มาก

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 14 ถนนธรรมสุนทรอุทิศ ตั้งแต่สามแยกชนปรีดาถึงหน้าร้านขายของร้านลุงเม้ง ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 15 ถนนธรรมสุนทรอุทิศ ตั้งแต่หน้าร้านขายของลุงเม็งถึงสะพานปูนหน้าวัดโคกสะท้อน ทั้งสองฝั่งถนนและ
เชื่อมระหว่างซอยเจ้าจอมกับถนนผดุงราษฎร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 16 ถนนภราดร จากหน้าวัดโคกสะท้อนถึงเสาไฟฟ้าหน้าบ้านหมอฟิชัย และซอยลุงน้อม สุชาติพงษ์ ทั้งสอง
ฝั่งถนนและซอยบ้านจำดึก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	4.63	.49	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	4.44	.50	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	4.37	.49	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	4.33	.48	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	4.41	.50	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	4.30	.54	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	4.33	.48	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	4.33	.83	มาก
รวม	4.393	.32	มาก

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 17 ถนนธรรมสุนทรอุทิศ ตั้งแต่แยกคลินิกหมอพิชัย ถึงร้านผ้าป่าดุ่ม ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 18 ถนนธรรมสุนทรอุทิศ ตั้งแต่ร้านผ้าป่าดุ่มถึงแยกเข้าตลาดสดเทศบาล ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 19 ถนนผดุงราษฎร์ จากสามแยกร้านศรีทองถึงสี่แยกเจ้าจอมและผดุงราษฎร์ ซอย 1, 2 ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	4.40	.54	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	4.20	.44	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	4.20	.44	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	4.20	.44	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	4.20	.44	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	4.20	.44	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	4.00	.70	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	4.60	.54	มากที่สุด
รวม	4.250	.37	มาก

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 20 ถนนนิกรบำรุง จากสามแยกร้านบุญแสงการเว่นถึงสามแยกเข้าตลาดสด และตรอกหลังร้านท่านพานิช
ตลอดถึงคลินิกหมอบูรณะ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	4.40	.54	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	4.20	.44	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	4.20	.44	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	4.20	.44	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	4.20	.44	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	4.20	.44	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	4.00	.70	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	4.60	.54	มากที่สุด
รวม	4.250	.37	มาก

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 21 ถนนศิลปนุสรณ์ จากสามแยกคิวรถ 4 ล้อเล็กไล่ใหญ่ถึงคิวรถเมล์ทุ่งสง-สุราษฎร์ และจากสามแยกหอ
นาฬิกาถึงสามแยกบ้านปากออบเก่า ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 38 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 22 ถนนรถไฟ จากสามแยกเข้าตลาดสด (4 ช่องทาง) เกะกลาง และสามแยกหลังสถานีรถไฟถึงร้านอาหาร
เรือนไทยทั้งสองฝั่งถนนและบริเวณรอบถังคอนเทนเนอร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.67	.50	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.89	.33	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.78	.44	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.56	.52	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.33	.50	ปานกลาง
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.22	.44	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.00	.00	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.33	.50	ปานกลาง
รวม	3.472	.18	ปานกลาง

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 23 ถนนรถไฟ 1 จากหอนาฬิกา (คิวรถตู้ทุ่งสง – นครศรีฯ) ถึงสามแยกคิวรถแท็กซี่ทุ่งสง – นครศรีฯ ทั้งสองฝั่งถนนรถไฟ 2 จากหอนาฬิกา ถึงสามแยก ร.ส.พ. (เชื่อมถนนชนปรีดา) และถนนทุ่งสง – กันตัง ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.67	.50	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.89	.33	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.78	.44	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.56	.52	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.33	.50	ปานกลาง
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.22	.44	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.00	.00	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.33	.50	ปานกลาง
รวม	3.472	.18	ปานกลาง

ตารางที่ 40 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 24 ถนนประจักษ์จากสามแยกประจักษ์ ถึงสามแยกซอย 6 และประจักษ์ ซอย 6 ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.13	.44	ปานกลาง
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.13	.44	ปานกลาง
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.17	.48	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.13	.44	ปานกลาง
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.13	.44	ปานกลาง
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.08	.40	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.08	.40	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.13	.44	ปานกลาง
รวม	3.119	.40	ปานกลาง

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 25 ถนนประชาธิปไตย ตั้งแต่สามแยกโรงพระถนนประชาธิปไตยไปจนถึงหน้าสนามบ่อนชนวัวใหม่ ทั้งสองฝั่ง
ถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.13	.44	ปานกลาง
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.13	.44	ปานกลาง
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.17	.48	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.13	.44	ปานกลาง
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.13	.44	ปานกลาง
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.08	.40	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.08	.40	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.13	.44	ปานกลาง
รวม	3.119	.40	ปานกลาง

ตารางที่ 42 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 26 ถนนยุทธศาสตร์ ตั้งแต่สามแยกยุทธศาสตร์ไปจนถึงศาลพ่อท่านคล้าย ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.58	.85	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.52	.76	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.46	.65	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.45	.68	ปานกลาง
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.57	.74	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.37	.75	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	.68	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.63	.71	มาก
รวม	3.503	.62	มาก

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 27 ถนนเสริมชาติ ตั้งแต่ทางเข้าโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือเลียวย้าย ไปโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือมา ทะลุบ้าน สท.จ้อ ทั้งสองฝั่งถนนและบริเวณรอบถังคอนเทนเนอร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.91	.29	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.91	.29	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.82	.39	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.85	.36	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.85	.36	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.79	.41	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.76	.43	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.58	.50	มาก
รวม	3.806	.29	มาก

ตารางที่ 44 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 28 ถนนปรมประชา จากสามแยกถนนปรมประชาถึงหน้าร้านส้มตำถั่วทอดและถนนปรมประชา ซอย 1, 2, 3 ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.50	.75	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.63	.51	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.63	.51	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.75	.46	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.75	.46	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	4.13	.64	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.75	.46	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	4.13	.64	มาก
รวม	3.781	.44	มาก

ตารางที่ 45 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 29 ถนนราชบริพัตร จากสามแยกหน้าร้านส้มตำถ้ำตลอดและถนนราชบริพัตร จากวงเวียนหน้าถ้ำตลอด ถึงสามแยกหน้าโรงเรียนพยาบาลเก่าทั้งสองฝั่งถึงถนนและซอยร้านขายขนมจีน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.67	.50	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.67	.50	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.67	.50	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.78	.44	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.78	.44	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.78	.44	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.56	.52	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.56	.52	มาก
รวม	3.680	.30	มาก

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 30 ถนนภราดร จากสามแยกถนนพัฒนาการจนถึงถนนเอเชียและถนนหมู่บ้านพัฒนาถึงสามแยกเข้าปออง ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	.99	ปานกลาง
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.32	1.03	ปานกลาง
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.32	1.10	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.32	1.06	ปานกลาง
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.36	1.11	ปานกลาง
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.24	1.09	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.16	1.24	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.28	.79	ปานกลาง
รวม	3.295	.98	ปานกลาง

ตารางที่ 47 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 31 ถนนทุ่งสง – ห้วยยอด จากสามแยกถนนทุ่งสง – ห้วยยอด ถึงสุดเขตป้ายเข้าเมืองเทศบาลและซอยบายใจ
ทั้งสองฝั่งถนนและเกาะกลางถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	4.00	.00	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.80	.44	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.80	.44	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.80	.44	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.80	.44	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.80	.44	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.60	.54	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.80	.44	มาก
รวม	3.800	.32	มาก

ตารางที่ 48 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 32 ถนนหมู่บ้านพัฒนา จากซอย 2 ถึง ซอย 14 ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	.99	ปานกลาง
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.32	1.03	ปานกลาง
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.32	1.10	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.32	1.06	ปานกลาง
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.36	1.11	ปานกลาง
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.24	1.09	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.16	1.24	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.28	.79	ปานกลาง
รวม	3.295	.98	ปานกลาง

ตารางที่ 49 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 33 ถนนตลาดใน สุดเขตเทศบาลทั้งสองฝั่งถนน ซอย 1, 2, 3, 4, 5 และซอยบ้านนายแจ็ก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	4.36	.49	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	4.14	.66	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	4.21	.57	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	4.36	.49	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	4.29	.46	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	4.00	.39	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	4.07	.47	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	4.00	.39	มาก
รวม	4.178	.28	มาก

ตารางที่ 50 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 34 ถนนสำราญใจ จากสามแยกคิวรถกะปางถึงสามแยกร้านเครื่องเสียง ไอซีและถนนสื่อสาร ข้างไปรษณีย์
และคิวรถมล์ทุ่งสง – นคร (ตรัง) ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 51 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 35 ถนนเวฬุพิทักษ์ จากสามแยกบ้าน้องตั้งมิวสิคถึงสามแยกบ้านนาตยาสังฆภัณฑ์และถนนด้านหลังคาเฟ้ (ซอยกินเจ) ทั้งสองฝั่งถนน และถนนทุ่งสง – สุราษฎร์ หน้าธนาคาร ธ.ก.ส. ถึงตู้เอทีเอ็ม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 52 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 36 ถนนหน้าพลาซ่า จากถนนด้านหน้าแลหลังพลาซ่า, ถนนประสานมิตร จากสามแยกฮอนด้า ถึงสามแยก (เชื่อมกับถนนชนปรีดา) และซอยสูงนม ขอยเจ็ฐ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.59	1.08	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.50	1.08	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	1.08	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.55	1.08	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.52	1.11	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.36	1.10	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.45	1.06	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.32	.98	ปานกลาง
รวม	3.468	.99	ปานกลาง

ตารางที่ 53 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 37 ถนนประจักษ์ศิลปาคม 8 สุดซอยถึงหมู่บ้านธารคีรีและซอยแยกไปถึงถนนยุทธศาสตร์ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.13	.44	ปานกลาง
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.13	.44	ปานกลาง
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.17	.48	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.13	.44	ปานกลาง
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.13	.44	ปานกลาง
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.08	.40	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.08	.40	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.13	.44	ปานกลาง
รวม	3.119	.40	ปานกลาง

ตารางที่ 54 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 38 ถนนประจักษ์ศิลปาคม ถนนประจักษ์ศิลปาคม ตั้งแต่หน้าบ่อนว้าวไปจนถึงเขตเทศบาลทั้งสองฝั่งถนน
และซอยพราหมณ์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.13	.44	ปานกลาง
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.13	.44	ปานกลาง
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.17	.48	ปานกลาง
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.13	.44	ปานกลาง
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.13	.44	ปานกลาง
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.08	.40	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.08	.40	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.13	.44	ปานกลาง
รวม	3.119	.40	ปานกลาง

ตารางที่ 55 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 39 ถนนลำโรง เริ่มกวดจากสะพานหลักไปจนถึงสุดเขตและแยกมาทางหน้าวัดปริตจนถึงสามแยกชนกับถนนประชาอุทิศ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.92	.28	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	4.00	.00	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.83	.38	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.92	.28	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวดขยะของเจ้าหน้าที่	3.83	.38	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.75	.45	มาก
7. พนักงานกวดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.83	.38	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.92	.28	มาก
รวม	3.875	.21	มาก

ตารางที่ 56 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 40 ถนนเสริมชาติ ตั้งแต่ทางเข้าโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือตรงไปถนนเสริมชาติและถนนเชื่อมระหว่างเสริมชาติถึงยุทธศาสตร์ ขอย 12 และทางเข้าหนองป่าแก ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.91	.29	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.91	.29	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.82	.39	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.85	.36	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวดขยะของเจ้าหน้าที่	3.85	.36	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.79	.41	มาก
7. พนักงานกวดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.76	.43	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.58	.50	มาก
รวม	3.806	.29	มาก

ตารางที่ 57 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 41 ถนนรถไฟ จากสามแยกหลังสถานีไปถึงสะพานเหล็กและถนนบ้านพักรถไฟหลังโรงพยาบาลรถไฟ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.67	.50	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.89	.33	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.78	.44	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.56	.52	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.33	.50	ปานกลาง
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.22	.44	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.00	.00	ปานกลาง
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.33	.50	ปานกลาง
รวม	3.472	.18	ปานกลาง

ตารางที่ 58 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

เขต 42 ถนนทุ่งสง – นครศรีฯ ตั้งแต่บ่อบางจากไปจนสุดเขตเทศบาลและถนนท่าแพเหนือและท่าแพใต้ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.71	.58	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.59	.50	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.65	.49	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.71	.47	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.76	.43	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.71	.47	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.65	.49	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.47	.51	มาก
รวม	3.654	.43	มาก

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

4.8 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

ตารางที่ 59 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
1	เขาปรีดี	1. จัดการจราจรช่วงเวลาหลังเลิกเรียน เข้มงวดเรื่องการจอดซ้อนคัน
		2. จัดการคนเร่ร่อน (ขอทาน) ที่ยังมีเยอะ
		3. แก้ไขปัญหาพระปลอมเยอะ ช่วง 09.00 น. ยั้มนั่งรับบาตร
		4. จัดให้มีลานกิจกรรมสำหรับเยาวชน
		5. จัดสถานที่ออกกำลังกายพักผ่อน
		6. การป้องกันน้ำท่วม
		7. ทุบทางหรือทางเท้าไม่สะดวก เนื่องจากมีแม่ค้ามาตั้งขายสินค้า
2	สะพานเหล็ก	1. ขอลงขยะเพิ่มขึ้นตอนน้ำท่วมถึงขยะลอยไปกับน้ำ
		2. ดูแลและเชื่อมเขื่อนผู้สูงอายุ
		3. เทศบาลหาอาชีพหรือมีการฝึกอบรมฟรีทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มเพราะตอนนี้เศรษฐกิจไม่เพียงพอ
		4. เพิ่มช่องทางอาชีพรายได้เพิ่มประชาชน
		5. ความปลอดภัยเรื่องยาเสพติด, ขโมย
		6. ยาเสพติดและเด็กวัยรุ่นที่มั่วสุมขายค้ายา
		7. มีการแจ้งข่าวสารเรื่องภัยพิบัติ น้ำท่วม อัคคีภัย
		8. อยากให้สืบทอดประเพณีและวัฒนธรรมต่าง ๆ
		9. มีการส่งเสริมประเพณีไทยภาคใต้บ้านเราให้มากขึ้น
3	เปรมประชา	1. การแจ้งเหตุอุทกภัย ให้ทันทั่วทั้งพื้นที่ และข้อมูลปัจจุบันทันด่วน
		2. การประชาสัมพันธ์ล่าช้า และไม่เป็นข้อมูลปัจจุบัน
		3. ปรับปรุงตัดแต่งต้นไม้ริมทาง
4	บ้านในวัง	1. เชื่อมเขื่อนผู้สูงอายุโดย อสม.
		2. ขุดลอกคลองลิ่งกีดขวางที่มากับน้ำ
		3. ส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีภาคใต้พร้อมมากขึ้น

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
5	ทุ่งสง-ห้วยยอด	1. แก้ปัญหาน้ำท่วม
		2. จัดการถนนที่มีดินแดงเยอะจากการขุดวางท่อ
		3. จัดหาช่องทางกับผู้ที่มิรายได้น้อย
		4. แก้ไขปัญหาเสาเสตด
6	หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	1. จัดระเบียบการจราจร
		2. การฉีดล้างถนน
		3. ไฟฟ้าตามถนน (ดับแล้วมาซ่อมแซมซ้ำมาก)
		4. ปัญหาเสาเสตด
		5. ความสะอาดในเมืองทุ่งสง
		6. การออกกำลังกายในชุมชน
		7. ส่งเสริมให้กับชาวบ้านอยู่ดีมีสุข
		8. ถึงขยะในชุมชนน้อยมาก
7	ทุ่งสง-นาบอน	1. เพิ่มจำนวนถังขยะ ถึงขยะไม่พอ ไม่ทั่วถึง
		2. แก้ไขปัญหาจราจรติดขัดช่วงเย็น
		3. เพิ่มกล้องวงจรปิดตามแยกต่าง ๆ เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง
		4. แก้ปัญหาน้ำท่วมอย่างจริงจัง
		5. เพิ่มไฟฟ้าตามหมู่บ้าน
8	บ้านพักรถไฟทุ่งสง	1. การป้องกันน้ำท่วม
		2. ส่งเสริมให้มีอาชีพหรือฝึกอาชีพมีรายได้เพิ่มขึ้น
		3. เพิ่มรายได้ให้กับประชาชนด้านช่องทางอาชีพ
9	ประชาอุทิศ	1. การติดตามผลงานอย่างจริงจัง
		2. แก้ไขปัญหาเรื่องขยะ
10	ท่าแพเหนือ	1. การจราจร รถชนบ่อย ต้องมีตำรวจมาขึ้นใบกจราจร ทำให้รถติด
		2. แก้ไขปัญหาน้ำท่วม ขุดลอกคูคลองเศษไม้ที่หักพังลงมาขวางเส้นทางน้ำไหลเกิดการท่วมขัง
		3. สวนหย่อมเพิ่มดอกไม้ให้มากขึ้น
		4. ถึงขยะไม่เพียงพอต่อบ้านแต่ละหลัง
		5. ช่วงโควิดเศรษฐกิจไม่ดี อยากให้หาช่องทางการสร้างรายได้เพิ่มให้กับประชาชนให้มีรายได้เพิ่มขึ้น
		6. แก้ไขปัญหาเสาเสตด เด็กรั้วร่นชอบขับรดตอดตึก ๆ
11	ท่าแพใต้	1. แก้ไขน้ำท่วม ส่งผลให้บ้านเรือนที่อยู่ติดคลองได้รับความเสียหาย
		2. ถึงขยะไม่เพียงพอและบางวันขยะไม่ได้มาเก็บ ถึงขยะล้น ทำให้ส่งกลิ่นเหม็น
		3. ส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
12	บ้านนาเหนือ	1. ถนนไม่เรียบขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อ
		2. การจราจรหลังเลิกเรียน
		3. การไฟฟ้าเข้าถึงน้อย ทางไปทุ่งสง-นาบอน
		4. จัดให้มีสวนสาธารณะมากกว่านี้ เพราะว่าในทุ่งสงยังมีน้อยอยู่
		5. ปรับปรุงระบบน้ำประปา
		6. ปรับปรุงการจราจร แก้ไขปัญหารถติดในช่วงเวลาชั่วโมงเร่งด่วน
		7. ขุดลอกคูคลองที่มีหญ้ารกเพื่อไม่ให้กีดขวางเวลาฝนตกหนัก และระบายน้ำไม่ทัน
13	เสริมชาติ	1. แก้ไขปัญหาน้ำท่วม
		2. อยากให้ส่งเสริมเรื่องอาชีพและรายได้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ต้องมาดูแลรับผิดชอบลูกหลานที่พ่อแม่ทอดทิ้ง ผู้ที่มีรายได้ไม่เพียงพอ
		3. อยากให้มีการเยี่ยมเยียนและดูแลผู้สูงอายุ ผู้ที่มีรายได้น้อย
		4. แก้ไขปัญหาหาเสาพืดและเคียวรุ่นที่ล้าสมัย
		5. แจ้งข่าวสารเรื่องน้ำท่วม ข่าวสารสาระความรู้กับประชาชน
		6. ส่งเสริมประเพณีพื้นบ้านภาคใต้
		7. อยากได้เงินเยียวยาน้ำท่วมกับภาระที่รับไม่ไหว
		8. เสียตามสายปลาย ๆ ทำชุมชนไม่ค่อยได้ขึ้น
14	ยุทธศาสตร์	1. พัฒนาการศึกษา
		2. เยียวหาเงินค่าน้ำท่วมให้บริเวณพื้นที่น้ำท่วม
		3. ปรับปรุงความสะอาดในเขตเทศบาล
		4. ปรับปรุงระบบน้ำประปา
		5. ช่วยเหลือสาธารณภัยให้เร็วกว่านี้
		6. ป้องกันน้ำท่วม พัฒนาระบบการระบายน้ำ
		7. แก้ไขปัญหาจราจรติด ลดไฟแดง ทำให้รถติดมาก ช่วงถนนสั้น
		8. ซ่อมแซมถนนชำรุด
		9. ถึงขยะไม่เพียงพอ จะทิ้งขยะลำบาก
		10. สนามแบดไม่มีให้เด็กได้ใช้บริการ มีการผูกขาดจากผู้ใหญ่ สนามเทนนิสไม่เพียงพอ
		11. Fitness หน้าอำเภอไม่เพียงพอต่อผู้เล่น
		12. จัดการจราจรบนถนน ไม่ใช่ที่เอาวัวชนมาเดิน
15	ตลาดใน	1. ช่วยเหลือเยียวยาเงินสำหรับผู้ประสบภัยน้ำท่วม
		2. ปัญหาน้ำท่วม
		3. จัดการระบบไฟแดง ป้องกันรถติด

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
16	ตะวันออกวัดชัยชุมพล	1. จัดการกับขยะ เพราะขยะตกค้างมาก 2. ล้างถนนพัฒนาการ ซอย 12 บ่อย ๆ 3. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ 4. ป้องกันน้ำท่วม 5. แก้ไขปัญหาการจราจร 6. การป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน 7. แก้ไขปัญหายาเสพติด 8. ปรับปรุงความสะอาดของถนน 9. ปรับปรุงถนนหนทาง
17	หมู่บ้านพัฒนา	1. ขยะตกค้าง ถึงขยะไม่เพียงพอ ทำความสะอาดข้างถนน และจัดตั้งเก็บขยะให้เป็นระเบียบ 2. ประชาสัมพันธ์ในกรณีน้ำท่วมให้มากกว่านี้ 3. ไฟฟ้าแสงสว่างตามซอย 4. การจัดเก็บค่าขยะ 5. ซ่อมแซมถนนที่มีความทรุดโทรม 6. จัดระเบียบการจราจรของคนในการจับจักรยานพาหนะ 7. การปรับปรุงระบบน้ำประปา 8. การปรับปรุงให้มีทางเท้า 9. ช่วยจัดการในตลาดสดในด้านการจราจร 10. ช่วยป้องกันปัญหาน้ำท่วม 11. การช่วยเหลือหลังน้ำลด 12. ขุดลอกคลองท่าโหลนที่ผ่านหมู่บ้านตลอดสาย 13. จัดระเบียบการจราจรในถนนสายพัฒนาการตลอดสาย จัดระเบียบการจอดรถของร้านอาหารในชุมชน 14. จัดการการรื้อล้างสร้างอาคารยื่นลงไปในตลาด 15. ติดตั้งกล้องวงจรปิดในชุมชนต่าง ๆ (20 ชุมชน) 16. ปรับปรุงเสาไฟฟ้าสวยงามตามเกาะกลางของถนนทุกสาย 17. หลอดไฟที่ไม่ดีใช้งานไม่ได้ตามซอยต่าง ๆ 18. ตรวจตราดูแล คู คลอง เหมือง ในหมู่บ้านชุมชน 19. ทำเครื่องหมายจราจร ทำที่จอดรถขีดเส้นรถยนต์ รถเครื่อง 20. มีเวรยามคอยสอดส่องดูแลยามค้ากิน ตามชุมชนและต้องแต่งชุดเจ้าหน้าที่เฉพาะกลุ่มเพื่อไม่ให้เหมือนประชาชนทั่วไป
18	ตลาดสด	1. เพิ่มทางเท้า 2. แก้ไขปัญหารถติด 3. เพิ่มถังขยะ แก้ไขขยะมาก

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
19	โดมทองธานี (ท่าแพ)	1. พัฒนาการด้านภาษาอังกฤษให้มากขึ้น
20	ราชบริพาร	1. ส่งเสริมหรือการอบรมให้กับผู้ที่มีรายได้น้อย 2. เพิ่มการแจ้งข่าวสารเรื่องน้ำท่วม
21	ย่านการค้า	1. การบริหารจัดการเรื่องน้ำท่วมอย่างต่อเนื่อง 2. การเก็บขยะไม่เป็นเวลา มาเก็บบ้าง ไม่เก็บบ้าง เก็บขยะให้สะอาด 3. เวลามาล้างถนนอย่าเท่าแต่ฉีด ฉีดไม่คูคนอยู่ในบ้าน ทำให้น้ำเข้าบ้าน 4. ป้ายจราจรเกาะกลางถนนหน้าโรงเรียนชัยชุมพล ห้างไทยสมบูรณ์ 5. ขอให้มีการขุดลอกคูระบายน้ำเรื่อย ๆ เพื่อป้องกันน้ำระบายไม่ทัน 6. กรณีมีงบช่วยเหลือชุมชน ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ทุกครัวเรือนทราบอย่างทั่วถึงกัน 7. อยากให้มีการบริการสาธารณสุขให้มากกว่านี้ 8. การช่วยเหลือที่เทศบาลทำให้ชุมชนขอให้เข้าถึงทุกกลุ่มบนพื้นฐานความเมตตา 9. จัดการจราจร ดูแลการจอดรถ 10. การช่วยเหลือและให้ข้อมูลข่าวสารในการแจ้งเตือน 11. ติดกล้องวงจรปิดตามบริเวณชุมชน สีแสดถนน 12. ดูแลแมวจรจัด 13. ส่งเสริมการท่องเที่ยว 14. แก้ไขปัญหาเสาไฟติด 15. แก้ไขปัญหานกที่มากเกาะตามสายไฟในเขตเทศบาลส่งเสียงรบกวน ขึ้นสกปรกตามถนน บ้านเรือนประชาชน
22	หน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กร เอกชนและอื่น ๆ	1. อยากให้พัฒนาความสะอาดของจุดต่าง ๆ ตามสถานที่ขายของตอนเย็น 2. การป้องกันน้ำท่วม ดูแลท่อระบายน้ำ สร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วมในตัวเมืองทุ่งสง 3. จัดภูมิทัศน์สีแสดไฟแดง ชัยชุมพลให้สวยงาม (มุมที่พักรถจักรยานยนต์ไม่สวยงาม ควรจะเอาออก) 4. การกำจัดขยะ จัดถังขยะไว้ตามจุดต่าง ๆ (บางจุดไม่มีถังขยะเลย) 5. การป้องกันยาเสพติด 6. การกวดขันการจราจร การตีเส้นจราจรให้ชัดเจน แบ่งช่องจอดรถยนต์ รถมอเตอร์ไซด์ให้ชัดเจน 7. ส่งเสริมเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การศึกษา และสิ่งแวดล้อม 8. ติดตั้งกล้องวงจรปิดในเขตชุมชน 9. เพิ่มแสงสว่างบริเวณถนนต่าง ๆ ทางร่วมทางแยก 10. ติดตั้งกระบอกโค้งบริเวณทางร่วมทางแยก 11. ติดตั้งอินเทอร์เน็ตที่ทำการชุมชนเพื่อพัฒนาชุมชน 11. จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ชุมชนที่เสียหายจากปัญหาน้ำท่วม 12. ปรับปรุงเสียงตามสาย

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
		13. ถนนที่ใช้สัญจรแบบวันเวย์ ควรกำหนดให้ชัดเจนเรื่องการจอดรถ เช่น วันคู่-วันคี่ แบ่งฝั่งในการจอด เพื่อรถที่สัญจรจะเดินได้ง่าย เป็นต้น
		14. จัดการหาบเร่ แผงลอยไม่เป็นระเบียบ ปิดทางเข้า-ออกบ้านเรือน ถนนสกปรก
		15. ขาของทอดทำให้ถนนเป็นคราบน้ำมันหนา ทำให้รถลื่น
		16. จัดการคนสติไม่ดี ขอให้หน่วยงานมารับผิดชอบ (เพราะไม่รู้จะแจ้งที่ไหน)
		17. ช่วยเงินช่วยเหลือน้ำท่วมชาวบ้าน ควรเข้าช่วยเหลือให้เร็วทันทั่วทั้งพื้นที่ และการจัดการขยะหลังน้ำลด ควรจัดการได้เร็วกว่านี้
		18. ควรมีป้ายจำกัด ห้ามรถใหญ่ เช่น สิบล้อ เข้าทางซอยหมู่บ้านพัฒนา เนื่องจากถนนในซอยค่อนข้างแคบ ไม่ปลอดภัยต่อผู้ขับขี่จักรยานยนต์ เป็นต้น
		19. ปรับปรุงถนนในซอยหมู่บ้านพัฒนาที่ทำใหม่ ต่างระดับจนเกินไป (สูงเกิน) ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

4.9 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ตารางที่ 60 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
1	เขาปริดี	1. ขยายเขตประปาชุมชน เนื่องจากชาวบ้านขาดแคลนน้ำมา 2 ปีแล้ว (2562)
		2. ปรับปรุง ซ่อมแซม เครื่องสูบน้ำของประชาชนชุมชนเขาปริดี หรือซื้อเครื่องสูบน้ำใหม่ (เครื่องสูบน้ำเก่าจะเสื่อมสภาพแล้ว) (2562)
		3. ทำฝายมีชีวิต เพื่อให้มีน้ำและต้นไม้ ได้มีน้ำใช้ในฤดูแล้ง (2560)
2	สะพานเหล็ก	1. ติดตั้งเครื่องขยายเสียงเพื่อสื่อสารในชุมชน (2562)
		2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2557)
		3. เพิ่มรางวัดจากซอยพราหมณ์ก่อนถึงสุสานจีน (2562)
		4. ขุดลอกคูคลอง ระบายน้ำ ป้องกันน้ำท่วมซ้ำซาก (2562)
		5. เพิ่ม Wifi หรือ อินเทอร์เน็ต ฟรีให้ทั่วถึงทุกชุมชน (2562)
		6. แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงเช้าบริเวณสะพานคู่ (2562)
3	เปรมประชา	1. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2562)
		2. ติดตั้งหอกระจายข่าว (2562)
		3. รณรงค์การควบคุมปริมาณสุนัขและแมวจรจัด (2561)
		4. การล้างถนน เพิ่มรอบการเก็บขยะ ประชาสัมพันธ์โครงการคัดแยกขยะจากต้นทาง (2561)
4	บ้านในหวัง	1. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV บริเวณจุดเสี่ยง (2562)
		2. ช่วยปรับปรุงภูมิทัศน์ศาลาชุมชน (2562)
		3. เพิ่มขยายเสาไฟฟ้าและแสงสว่างบริเวณถนนเลียบคลอง (2562)
		4. ปรับปรุงถนนชุมชนบ้านในหวัง ซอย 2 (ต่อเนื่องตลอดเส้นทาง) (2562)
		5. รณรงค์การปลูกป่าถนนเลียบคลองจักรยานจากถ้าทอหูกไปจรดป้อมยามทางเข้าสวนสาธารณะพฤษภาสีรินทร์ (2562)
		6. ติดตั้งระบบเสียงตามสาย (2563)
		7. เปลี่ยนขนาดท่อระบายน้ำก่อนถึงสะพานซอย 4 (2563)
5	ทุ่งสง-ห้วยยอด	1. สร้างสะพานข้ามถนนหน้าห้างสหไทย (2563)
		2. ติดตั้งตู้แดงหรือตู้จราจรในชุมชน เพื่อให้มีการตรวจตราในเวลากลางคืน (2562)
		3. แก้ไขปัญหาการบดบังแสงถนนในชุมชน (2562)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
6	หลังโรงพยาบาล ทุ่งสง	1. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรมและการลักเล็กขโมยน้อย (2560) 2. ติดตั้งตู้แดงหรือตู้จราจร เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมาคอยดูแลทรัพย์สินของประชาชน และป้องกันปัญหาเสพติด (2562) 3. ปรับปรุงหอกระจายข่าว 2560) 4. ปรับปรุงถนน ระบายน้ำ หน้าที่ทำการชุมชนและบริเวณรอบวัดชัยชุมพล (2560) 5. จัดสรรงบประมาณเรื่องสวัสดิการค่าตอบแทนให้กับประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชน (2562) 6. รับซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง เมื่อชำรุดเสียหาย (2563) 7. ขอลงขยะเพิ่ม เนื่องจากชำรุดและสูญหายช่วงน้ำท่วม โดยเฉพาะหน้าโรงพยาบาลเก่า (2563) 8. จัดทำรางน้ำหลังคาที่ทำการชุมชน ป้องกันน้ำไหลไปบ้านข้างเคียง (2563) 9. เทพื้นคอนกรีตลานออกกำลังกาย (2563)
7	ทุ่งสง-นาบอน	1. ขยายถนนทุ่งสง-นาบอน ซอย 3 ให้ทะลุซอย 5 (กสล.) เพื่อแก้ไขปัญหาจราจรตอนเช้าเย็น (2560) 2. จัดระเบียบจราจร ติดป้าย ตีเส้นขาวแดง (2562) 3. ขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการกิจกรรมสืบสานประเพณีวัฒนธรรม (2562) 4. สร้างศาลาชุมชนใหม่ (2560) 5. ปรับปรุงระบายน้ำ ถนนทุ่งสง-นาบอน ซอย 1 เนื่องจากน้ำท่วมบ่อย (2559) 6. เพิ่มแสงสว่างภายในชุมชน (2563)
8	บ้านพักรถไฟทุ่งสง	1. แก้ไขปัญหาการจราจรภายในบ้านพักรถไฟทุ่งสง โดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วน ช่วงรับส่งนักเรียนจะติดขัดมาก (2559) 2. ทำคูระบายน้ำแบบรางวี ภายในบ้านพักรถไฟและรอบ ๆ สนามฟุตบอลหลังบ้านพักรถไฟทุ่งสง เพื่อแก้ไขปัญหาถนนแฉก รถขับสวนทางกันไม่ได้ (2559) 3. ปรับปรุงถนน ซ่อมแซมถนนและไหล่ทาง ส่วนที่ชำรุด (2561) 4. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ตามจุดสำคัญต่าง ๆ เพื่อสอดส่องดูแลความเคลื่อนไหวในบ้านพักรถไฟทุ่งสง (2562) 5. ตัดและตกแต่งต้นไม้ที่มีความสูง ไม่ความปลอดภัยต่อผู้อยู่อาศัยและสัญจรไปมาบริเวณบ้านพักรถไฟทุ่งสง (2562)
9	ประชาอุทิศ	1. จัดการผู้ทิ้งรถล้าคลองคมอย่างจริงจัง (2562) 2. ซ่อมแซมลำโพงหอกระจายข่าวที่เสียหาย 1 ลูก (2563) 3. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ในถนนประชาอุทิศ ซอย 9 (2562) 4. ขอลงขยะเพิ่มในถนนประชาอุทิศ ซอย 9 (2562)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
10	ท่าแพเหนือ	1. เพิ่มถังขยะจุดในซอยเล็ก ๆ และจุดที่มีปริมาณบ้านมาก ๆ (2559) 2. การซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ (2562) 3. กำกับการสร้างหมู่บ้าน โครงการต่าง ๆ ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชนและการใช้ถนน (2562) 4. การสร้างรายได้เพิ่มให้กับประชาชนให้มีรายได้เพิ่มขึ้น เช่น การหาตำแหน่งงานว่างในหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น (2563) 5. จัดกิจกรรมให้กับเยาวชนเพื่อลดปัญหายาเสพติด (2563)
11	ท่าแพใต้	1. แก้ไขดิ่งพังบริเวณที่ทำการชุมชน และฝั่งตรงกันข้ามกับ โดยการสร้างฝายพังกั้น (2560) 2. ซ่อมแซมหอกระจายข่าว สายและลำโพงชำรุดเสียหาย (2561) 3. เพิ่มขนาดหม้อแปลงไฟฟ้า ป้องกันไฟฟ้าตก เนื่องจากมีจำนวนบ้านเรือนมากขึ้น (2562) 4. ติดตั้งตู้แดงหรือตู้จราจร เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมาคอยดูแลทรัพย์สินของประชาชน ดูแลความเรียบร้อยในเวลากลางคืน (2561) 5. ติดตั้งไฟสัญญาณจราจรทางเข้าโรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ (2562) 6. ขอย้ายเขตประปาไปที่บ้านเลขที่ 42, 43, 43/1, 44, 44/1, 44/2 (2562)
12	บ้านนาเหนือ	1. ติดตั้งหอกระจายข่าวอย่างเร่งด่วน เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ (2560) 2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV บริเวณ 3 แยกทางเข้าโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ (2560) 3. จัดให้มีการตรวจสอบสภาพให้แก่ประชาชน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (2562) 4. เพิ่มสถานที่ออกกำลังกาย (2562) 5. ควบคุมการเก็บขยะตามรอบวันที่กำหนด และเก็บให้หมดทุกชิ้น (2562) 6. บุคคลออกดูแล ตลอดสายชุมชนสายทุ่งสง-นครศรีธรรมราช และถนนสายรถไฟ (2563)
13	เสริมชาติ	1. ปรับภูมิทัศน์หนองป่าแก่และจัดให้มีเครื่องเล่นสำหรับเด็ก เพื่อให้เป็นสถานที่พักผ่อน และออกกำลังกาย (2560) 2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2563) 3. ปรับปรุงระบบเสียงตามสาย (2563) 4. สร้างสนามฟุตบอลขนาดเล็กบริเวณหนองป่าแก่ (2563) 5. ควรจัดพื้นที่ให้ร้านค้าแผงลอยที่ตั้งบนถนน (ริมถนนเสริมชาติ) เพราะจะทำให้การจราจรคล่องตัวขึ้น (2562) 6. เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เทศบาลควรจะอนุมัติค่าตอบแทนให้ประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ (2562)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
14	ยุทธศาสตร์	1. ติดตั้งหอกระจายข่าว (2561)
		2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2561)
		3. ติดตั้งป้ายเตือน ป้ายหยุด บริเวณทางร่วมทางแยก (2563)
		4. ควรจัดเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขมาตรวจสอบสภาพเบื้องต้นและให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพให้กับประชาชนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (2562)
		5. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าในชุมชน (2562)
		6. จัดการการจราจรบนถนน ไม่ให้เป็นที่ยึดยวชน (2563)
15	ตลาดใน	1. ปรับปรุงถนนในชุมชนโดยการลาดยางแอสฟัลท์ (2560)
		2. สำรวจผู้ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมเพิ่มเติม (2563)
		3. ปรับปรุงเส้นจราจรบริเวณหน้าหอสมุด ป้องกันอุบัติเหตุ (2563)
		4. ขุดลอกคูระบายน้ำ ถนนตลาดใน ซอย 1 (2563)
16	ตะวันออก วัดชัยชุมพล	1. ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าบริเวณทางเข้าถนนพัฒนาการซอย 12 เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าตก บ่อย ถนนพัฒนาการซอย 8 และ 12 และปรับปรุงระบบส่องสว่างถนนบริเวณบ้านนาง สุภาพร ปลอดภัย ข้างทางรถไฟ (2561)
		2. ดูแลผู้ป่วยติดเตียง (2562)
		3. ทำลูกกรงรอบศาลาอเนกประสงค์ภายในชุมชน เพิ่มแสงสว่างภายในศาลาชุมชนและลานกีฬาชุมชน (2562)
		4. ปรับปรุงคอสะพานข้ามคลองทั้ง 2 ฝั่งสะพานทางข้ามคลองท่าโหล่น ไปถนนพัฒนาการ ซอย 12 ข้างบ้านนายนุกร ทองคำ (2560)
		5. ปรับปรุงสนามเด็กเล่น อุปกรณ์ของเล่นเด็กที่ชำรุดเสียหาย (2563)
17	หมู่บ้านพัฒนา	1. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2560)
		2. จัดการสุนัขและแมวจรจัด เพราะเยอะมาก (2560)
		3. ประชาสัมพันธ์การแยกขยะของชุมชน เพิ่มรอบการเก็บขยะ (2560)
		4. จัดระเบียบการจราจรและการจอดรถถนนสายพัฒนาการ เพิ่มป้ายลดความเร็ว ป้ายห้ามจอด (2562)
		5. ขุดลอกคูคลองในชุมชนเพื่อป้องกันน้ำท่วม (2562)
		6. จัดทำซุ้มทางเข้าชุมชน 3 ซุ้ม จัดทำราวสะพานข้างศาลาชุมชน และปรับภูมิทัศน์บริเวณศาลาชุมชน (2562)
		7. ทำผนังกันน้ำบริเวณทางเข้าหมู่บ้านเอกวัฒน์ เพื่อชะลอการไหลของน้ำช่วงน้ำท่วม (2563)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
18	ตลาดสด	1. ช่วยฉีดพ่นฆ่าเชื้อในตลาดสดและรอบตลาด (2562) 2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ในตลาดสดและรอบตลาด (2560) 3. ประชาสัมพันธ์ตลาดชั้น 2 อย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม (2561) 4. หามาตรการกำจัดหนูในตลาดสดอย่างจริงจัง และทำทันที (2560) 5. แก้ไขปัญหาพื้นตลาดสดที่ลื่น เนื่องจากใช้กระเบื้องปูพื้นไม่เหมาะสม และควรล้างทำความสะอาดพื้นด้วยเครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (2560) 6. ขอคืนพื้นที่ทางเท้า เพื่อความสะดวกในการจราจร การจอดรถ และการดำรงชีวิตประจำวัน (2563)
19	โคมทองธานี (ท่าแพ)	1. จัดให้มี WiFi หรืออินเทอร์เน็ต ฟรีให้ทั่วถึงทุกชุมชน (2562) 2. จัดระบบแสงสว่างภายในชุมชนด้วยระบบโซล่าเซลล์ (2562) 3. ขุดลอกคลองท่าแพ (2563) 4. ติดตั้งป้ายยินดีต้อนรับเมืองทุ่งสง บริเวณเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ (คลองท่าแพ) (2563) 5. ปรับภูมิทัศน์บริเวณคอสะพานคลองท่าแพ (2563)
20	ราชบริพาร	1. จัดระเบียบการจอดรถอย่างถาวรบนพื้นผิวถนนราชบริพารตลอดแนวเส้น (2561) 2. ตกแต่งสถานที่สวนสาธารณะถ้ำตลอด ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย สวยงามร่มรื่น น่าเข้าเยี่ยมชม (2561) 3. ติดตั้งหอกระจายข่าว (2563) 4. จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความปลอดภัยในสถานที่เพื่อป้องกันอาชญากรรมและยาเสพติด (2562) 5. สร้างจิตสำนึกเรื่องการทิ้งขยะ การดูแลรักษาน้ำประปาของส่วนรวม (2562) 6. ให้ดำเนินการตามแผนงาน โครงการในการพัฒนาพุทธสถานถ้ำตลอด (2561)
21	ย่านการค้า (จากการเก็บ แบบสอบถาม)	1. การบริหารจัดการเรื่องน้ำท่วมอย่างต่อเนื่อง 2. การเก็บขยะ ไม่เป็นเวลา มาเก็บบ้าง ไม่เก็บบ้าง เก็บขยะให้สะอาด 3. เวลาผ่านไปถนนอย่าเท่าแต่ฉีด ฉีดไม่ดูคุณอยู่ในบ้าน ทำให้น้ำเข้าบ้าน 4. ป้ายจราจรเกาะกลางถนนหน้าโรงเรียนชัยชุมพล ห้างไทยสมบูรณ์ 5. ขอให้มีการขุดลอกคูระบายน้ำเรื่อย ๆ เพื่อป้องกันน้ำระบายไม่ทัน
22	หน่วยงานของ ราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชนและ อื่น ๆ (จากการเก็บ แบบสอบถาม)	1. อยากให้พัฒนาความสะอาดของจุดต่าง ๆ ตามสถานที่ขายของตอนเย็น 2. การป้องกันน้ำท่วม ดูแลท่อระบายน้ำ สร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วมในตัวเมืองทุ่งสง 3. จัดภูมิทัศน์สี่แยกไฟแดง ชัยชุมพลให้สวยงาม (มุมที่พักรถจักรยานยนต์ไม่สวยงาม ควรจะเอาออก) 4. การกำจัดขยะ จัดถังขยะไว้ตามจุดต่าง ๆ (บางจุดไม่มีถังขยะเลย) 5. การป้องกันยาเสพติด

4.10 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็น เรื่องเร่งด่วนระดับเมือง (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ตารางที่ 61 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง
(ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ลำดับ	ประเด็น	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง
1	ขยะ/ความสะอาด	1. รณรงค์การคัดแยกขยะทางต้นทางอย่างจริงจัง
		2. การทำความสะอาดถนนลดฝุ่นละออง ควรล้างถนนทุกวันหรืออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
		3. บริหารจัดการขยะอย่างครบวงจรทั้งระบบ
2	ความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง	1. จัดการสุนัขและแมวจรจัดอย่างครบวงจร
		2. จัดระเบียบตลาดเปิดท้าย ให้มีจำนวนและวันทำการที่ลดลง
		3. อยากให้มีสายตรวจเข้าตรวจทุกชุมชน กวดขันการมั่วสุมและเด็กเยาวชนที่จับ รถเสียดังเวลากลางคืน
		4. หาวิธีการจัดการหรือกำจัดนกพิราบ นกเอี้ยง และสัตว์อื่น ๆ ที่เป็นพาหะ นำโรค
		5. จัดระเบียบการบิณฑบาตพระสงฆ์ที่ยืนรอบริเวณจุดเดิมเป็นเวลานาน โดยเฉพาะถนนชนปรีดา
		6. จัดระเบียบคนเร่ร่อน คนจรจัด คนสติไม่สมประกอบ บริเวณตลาดเช้า ตลาดสด ตลาดใต้รุ่ง ย่านการค้า และสถานีรถไฟ อาจจะสื่อสารกับญาติพี่น้อง เพื่อร่วมแก้ปัญหาหรือส่งตัวรักษา
		7. จัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย ที่วางของขายบนทางสาธารณะ ทางเท้า บริเวณ ย่านการค้า ให้คนสามารถเดินสัญจรได้
3	การจราจร	1. เพิ่มสัญญาณไฟจราจร ติดตั้งกระจกโค้ง บริเวณจุดเลี้ยว
		2. จัดระเบียบจราจร ที่จอดรถ (แยกระหว่างรถจักรยานยนต์กับรถยนต์) การจอด รถซ้อนคัน การสร้างจิตสำนึก เพื่อลดปัญหาการติดและอุบัติเหตุ โดยเฉพาะ ในช่วงเวลาเร่งด่วน
		3. ขอคืนพื้นที่ฟุตบาท แก้ไขปัญหาการวางของขายบนกีดขวางทางเท้า
		4. เพิ่มอาสารจราจรบริเวณทางร่วมทางแยก
		5. การจัดระบบเดินรถแบบวันเวย์ในช่วงเวลาเร่งด่วน
4	ภูมิทัศน์	1. จัดระเบียบสายไฟเพื่อความปลอดภัยและสวยงาม ให้ลดดินถนนชนปรีดาจาก หน้าเทศบาลทุ่งสง ไปจรดสี่แยกชนปรีดา หรือถนนเส้นอื่นที่มีความเหมาะสม
		2. ปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ต่าง ๆ สร้างเอกลักษณ์ที่เป็นของเมืองทุ่งสง เพื่อการ ส่งเสริมการท่องเที่ยว

ลำดับ	ประเด็น	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง
5	คุณภาพชีวิต	1. พัฒนาสวนสาธารณะพฤษาสีรินทร ถัดลอด และสถานที่อื่น ๆ ให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายและเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของเทศบาลเมืองทุ่งสงอย่างจริงจัง
		2. เพิ่ม WiFi หรือ อินเทอร์เน็ต ศูนย์ ICT ชุมชน ให้ทั่วถึงทุกชุมชน
		3. จัดระบบการศึกษาในทุกระดับอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม
		4. ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ
6	ยาเสพติด/ ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	1. ปรับปรุงระบบไฟส่องสว่างถนนและซอย โดยเฉพาะจุดเสี่ยง
		2. ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนอย่างจริงจังและให้มีความยั่งยืน
		3. ประสานสร้างสะพานลอยระหว่างช่วงโรงเรียนเสริมปัญญาและห้างสหไทย เพื่อให้นักเรียนและประชาชนมีความสะดวกในการข้ามถนนช่วงช่วงโมงเร่งด่วน
7	การระบายน้ำ/ การป้องกันน้ำท่วม	1. ขุดลอกคูคลอง/ท่อระบายน้ำ/คูระบายน้ำ ตามจุดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
		2. กำหนดแผนงาน/โครงการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมอย่างยั่งยืน
		3. จัดการกับผู้รู้กล้าแม่น้ำลำคลองต่าง ๆ
8	สิ่งแวดล้อม	1. รณรงค์ให้ปลูกต้นไม้ริมถนนเพื่อความสวยงามและความร่มรื่น สร้างป่าชุมชน เพื่อการลดโลกร้อน
		2. รณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้อนุรักษ์แม่น้ำ ลำคลอง ห้วยหนอง ลำเหมือง การสร้างฝายน้ำล้นประเภทต่าง ๆ การป้องกันการบุกรุกริมแม่น้ำลำคลอง
		3. รณรงค์ให้ประชาชนลดการใช้ถุงพลาสติกและโฟมอย่างจริงจัง
		4. กำจัดนกแร้วร่อน ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อต่าง ๆ
9	ถนน	1. ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดจนส่งผลต่อการจราจร
		2. ติดเส้นจราจรจุดที่มีขัดข้องการจราจร
10	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา	1. ส่งเสริมการออกกำลังกายอย่างจริงจัง เช่น การจัดหาอุปกรณ์กีฬา เครื่องเล่นเด็ก มาทดแทนของเก่าที่ชำรุด ปรับปรุงพื้นสนาม เป็นต้น
		2. สร้างสนามเด็กเล่นหรือเพิ่มสนามกีฬาออกกำลังกายที่มีมาตรฐาน
11	การสร้างอาชีพ/ เศรษฐกิจ	1. ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน ผู้ที่มารายได้น้อยและผู้ว่างงาน
		2. จัดหางานให้กับนักศึกษาที่จบใหม่ในแหล่งงานในเครือเทศบาลเมืองทุ่งสง
		3. ช่วยประชาสัมพันธ์ตลาดชั้น 2 อย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม ทำทันที
12	ช่วยเหลือ กลุ่มผู้เปราะบาง	1. ดูแลและให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ยากไร้ ที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้อย่างเป็นระบบและครบวงจร

บทที่ 5

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปผลการประเมิน ประกอบด้วย ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 ในประเด็น 15 ประเด็นต่อไปนี้

- 1) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ
- 2) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง
- 3) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน
- 4) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565)
- 5) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ
- 6) สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน
- 7) สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
- 8) สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง
- 9) เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ (5 ปี ย้อนหลัง)
- 10) เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง (5 ปี ย้อนหลัง)
- 11) เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน (5 ปี ย้อนหลัง)
- 12) เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) (5 ปี ย้อนหลัง)
- 13) เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช (5 ปี ย้อนหลัง)
- 14) เปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนต่าง ๆ ที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ (5 ปี ย้อนหลัง)
- 15) เปรียบเทียบความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง (5 ปี ย้อนหลัง)

5.1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตารางที่ 62 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ภารกิจด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. โครงสร้างพื้นฐาน	3.675	.59	มาก	1
2. การศึกษา	3.621	.65	มาก	4
3. สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.614	.60	มาก	5
4. บริการสังคมและสวัสดิการ	3.551	.70	มาก	8
5. การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร	3.621	.69	มาก	4
6. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	3.430	.73	ปานกลาง	9
7. การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	3.605	.67	มาก	6
8. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.650	.67	มาก	2
9. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี	3.640	.70	มาก	3
10. การบริหารจัดการเทศบาล	3.559	.69	มาก	7

**5.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ประจำปี 2563**

ตารางที่ 63 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ	3.670	.59	มาก	1
2. สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทุกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม ควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	3.650	.67	มาก	2
3. พัฒนารายได้เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้-ทุ่งสง ให้สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานีขนส่งย่อยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการ ใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาเมืองในอนาคต	3.430	.73	ปานกลาง	5
4. สนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยง และประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”	3.513	.67	มาก	4

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว” และ ปฏิบัติการขั้นเด็ดขาดในการขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และ มาตรการประหยัดพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมือง ทุ่งสง	3.605	.67	มาก	3
รวม	3.573	.52	มาก	

5.3 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตารางที่ 64 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของ
ผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. การพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา ท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”	3.625	.63	มาก	2
2. การพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการ พัฒนาและส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่ม รายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการ แข่งขัน	3.430	.73	ปานกลาง	5
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็น สุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของ ประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ปลอดภัยจากอาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นใน ครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.597	.60	มาก	3
4. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส เป็น ธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของ ประชาชนเป็นหลักบูรณาการทุกภาคส่วน ให้มี ส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วม ตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วม รับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับ ความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมืองทุ่งสงที่ได้ ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกรวมเป็น หนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมืองทุ่งสง ร่วมกัน”	3.559	.69	มาก	4

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
5. การวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย	3.655	.61	มาก	1
รวม	3.573	.51	มาก	

5.4 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตารางที่ 65 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.625	.63	มาก	2
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	3.654	.58	มาก	1
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.430	.73	ปานกลาง	4
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดี โดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.559	.69	มาก	3
รวม	3.567	.52	มาก	

5.5 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตารางที่ 66 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ (สาธารณะสุข)				
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.72	.80	มาก	1
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.67	.78	มาก	2
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.64	.77	มาก	4
4. ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม	3.66	.77	มาก	3
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่	3.60	.88	มาก	5
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูแลฝุ่น	3.58	.79	มาก	6
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ	3.54	.89	มาก	7
8. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ	3.58	.77	มาก	6
รวม	3.623	.69	มาก	

5.6 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน

ตารางที่ 67 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
1	เขาปรีดี	1. จัดการจราจรช่วงเวลาหลังเลิกเรียน เข้มงวดเรื่องการจอดซ้อนคัน
		2. จัดการคนเร่ร่อน (ขอทาน) ที่ยังมีเยอะ
		3. แก้ไขปัญหาพระปลอมเยอะ ช่วง 09.00 น. ชั่งนั่งรับบาตร
		4. จัดให้มีลานกิจกรรมสำหรับเยาวชน
		5. จัดสถานที่ออกกำลังกายพักผ่อน
		6. การป้องกันน้ำท่วม
		7. พุดบารหรือทางเท้าไม่สะดวก เนื่องจากมีแม่ค้ามาตั้งขายสินค้า
2	สะพานเหล็ก	1. ขอลงขยะเพิ่มขึ้นตอนน้ำท่วมถึงขยะลอยไปกับน้ำ
		2. ดูแลและเชื่อมเยียนผู้สูงอายุ
		3. เทศบาลหาอาชีพหรือมีการฝึกอบรมฟรีทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มเพราะตอนนี้เศรษฐกิจไม่เพียงพอ
		4. เพิ่มช่องทางอาชีพรายได้เพิ่มประชาชน
		5. ความปลอดภัยเรื่องยาเสพติด, ขโมย
		6. ยาเสพติดและเด็กวัยรุ่นที่มั่วสุมยามค่ำคืน
		7. มีการแจ้งข่าวสารเรื่องภัยพิบัติ น้ำท่วม อัคคีภัย
		8. อยากให้สืบทอดประเพณีและวัฒนธรรมต่าง ๆ
		9. มีการส่งเสริมประเพณีไทยภาคใต้บ้านเราให้มากขึ้น
3	เปรมประชา	1. การแจ้งเหตุอุทกภัย ให้ทันทั่วทั้งพื้นที่ และข้อมูลปัจจุบันทันด่วน
		2. การประชาสัมพันธ์ล่าช้า และไม่เป็นข้อมูลปัจจุบัน
		3. ปรับปรุงตัดแต่งต้นไม้ริมทาง
4	บ้านในหวัง	1. เชื่อมเยียนผู้สูงอายุโดย อสม.
		2. ขุดลอกคลองสิ่งกีดขวางที่มากับน้ำ
		3. ส่งเสริมวัฒนธรรมประเพณีภาคใต้พร้อมมากขึ้น
5	ทุ่งสง-ห้วยยอด	1. แก้ไขปัญหาน้ำท่วม
		2. จัดการถนนที่มีดินแดงเยอะจากการขุดวางท่อ
		3. จัดหาช่องทางกับผู้ที่มิรายได้น้อย
		4. แก้ไขปัญหายาเสพติด

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
6	หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	1. จัดระเบียบการจราจร
		2. การฉีดล้างถนน
		3. ไฟฟ้าตามถนน (ดับแล้วมาซ่อมแซมซ้ำมาก)
		4. ปัญหาเสาติด
		5. ความสะอาดในเมืองทุ่งสง
		6. การออกกำลังกายในชุมชน
		7. ส่งเสริมให้กับชาวบ้านอยู่ดีมีสุข
		8. ถึงขยะในชุมชนน้อยมาก
7	ทุ่งสง-นาบอน	1. เพิ่มจำนวนถังขยะ ถึงขยะไม่พอ ไม่ทั่วถึง
		2. แก้ไขปัญหาโรคติดเชื้อ
		3. เพิ่มกล้องวงจรปิดตามแยกต่าง ๆ เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง
		4. แก้ไขปัญหาน้ำท่วมอย่างจริงจัง
		5. เพิ่มไฟฟ้าตามหมู่บ้าน
8	บ้านพักรถไฟทุ่งสง	1. การป้องกันน้ำท่วม
		2. ส่งเสริมให้มีอาชีพหรือฝึกอาชีพมีรายได้เพิ่มขึ้น
		3. เพิ่มรายได้ให้กับประชาชนด้านช่องทางอาชีพ
9	ประชาอุทิศ	1. การติดตามผลงานอย่างจริงจัง
		2. แก้ไขปัญหาเรื่องขยะ
10	ท่าแพเหนือ	1. การจราจร รถชนบ่อย ต้องมีตำรวจมาขึ้น โบกจราจร ทำให้รถติด
		2. แก้ไขปัญหาน้ำท่วม ขุดลอกคูคลองเศษไม้ที่หักพังลงมาขวางเส้นทางน้ำไหลเกิดการท่วมขัง
		3. สวนหย่อมเพิ่มดอกไม้ให้มากขึ้น
		4. ถังขยะไม่เพียงพอต่อบ้านแต่ละหลัง
		5. ช่วงโควิดเศรษฐกิจไม่ดี อยากให้หาช่องทางการสร้างรายได้เพิ่มให้กับประชาชนให้มีรายได้เพิ่มขึ้น
		6. แก้ไขปัญหาเสาติด เด็กวัยรุ่นชอบขับรถต๋อนดึก ๆ
11	ท่าแพใต้	1. แก้ไขน้ำท่วม ส่งผลให้บ้านเรือนที่อยู่ติดคลองได้รับความเสียหาย
		2. ถังขยะไม่เพียงพอและบางวันขยะไม่ได้มาเก็บ ถึงขยะล้น ทำให้ส่งกลิ่นเหม็น
		3. ส่งเสริมให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น
12	บ้านนาเหนือ	1. ถนนไม่เรียบขรุขระเป็นหลุมเป็นบ่อ
		2. การจราจรหลังเลิกเรียน
		3. การไฟฟ้าเข้าถึงน้อย ทางไปทุ่งสง-นาบอน
		4. จัดให้มีสวนสาธารณะมากกว่านี้ เพราะในทุ่งสงยังมีน้อยอยู่
		5. ปรับปรุงระบบน้ำประปา

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
		6. ปรับปรุงการจราจร แก้ไขปัญหาการติดในช่วงเวลาชั่วโมงเร่งด่วน
		7. ขุดลอกคูคลองที่มีเหวี่ยงรูกเพื่อไม่ให้กีดขวางเวลาฝนตกหนัก และระบายน้ำไม่ทัน
13	เสริมชาติ	1. แก้ไขปัญหาน้ำท่วม
		2. อยากให้ส่งเสริมเรื่องอาชีพและรายได้เพิ่มขึ้น โดยเฉพาะผู้สูงอายุที่ต้องมาดูแลรับผิดชอบลูกหลานที่พ่อแม่ทอดทิ้ง ผู้ที่มีรายได้ไม่เพียงพอ
		3. อยากให้มีการเยี่ยมเยียนและดูแลผู้สูงอายุ ผู้ที่มีรายได้น้อย
		4. แก้ไขปัญหาหาเสพติดและเด็กวัยรุ่นที่ลักขโมย
		5. แจ้งข่าวสารเรื่องน้ำท่วม ข่าวดูสารสาระความรู้กับประชาชน
		6. ส่งเสริมประเพณีพื้นบ้านภาคใต้
		7. อยากได้เงินเยียวยาน้ำท่วมกับภาระที่รับไม่ไหว
		8. เลี่ยงตามสายปลาย ๆ ทำชุมชนไม่ค่อยได้อิน
14	ยุทธศาสตร์	1. พัฒนาการศึกษา
		2. เยียวาเงินค่าน้ำท่วมให้บริเวณพื้นที่น้ำท่วม
		3. ปรับปรุงความสะอาดในเขตเทศบาล
		4. ปรับปรุงระบบน้ำประปา
		5. ช่วยเหลือสาธารณภัยให้เร็วกว่านี้
		6. ป้องกันน้ำท่วม พัฒนาระบบการระบายน้ำ
		7. แก้ไขปัญหาการติด รถไฟแดง ทำให้รถติดมาก ช่วงถนนสั้น
		8. ซ่อมแซมถนนชำรุด
		9. ถึงขยะไม่เพียงพอ จะทิ้งขยะลำบาก
		10. สนามเบดไม่มีให้เด็กได้ใช้บริการ มีการผูกขาดจากผู้ใหญ่ สนามเทนนิสไม่เพียงพอ
		11. Fitness หน้าอำเภอไม่เพียงพอต่อผู้เล่น
		12. จัดการการจราจรบนถนน ไม่ใช่ที่เอาวัวชนมาเดิน
15	ตลาดใน	1. ช่วยเหลือเยียวยาเงินสำหรับผู้ประสบภัยน้ำท่วม
		2. ปัญหาน้ำท่วม
		3. จัดการระบบไฟแดง ป้องกันรถติด
16	ตะวันออกวัดชัยชุมพล	1. จัดการกับขยะ เพราะขยะตกค้างมาก
		2. ถ้างถนนพัฒนาการ ซอย 12 บ่อย ๆ
		3. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารต่าง ๆ
		4. ป้องกันน้ำท่วม
		5. แก้ไขปัญหาการจราจร
		6. การป้องกันแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชน
		7. แก้ไขปัญหายาเสพติด
		8. ปรับปรุงความสะอาดของถนน
		9. ปรับปรุงถนนหนทาง

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
17	หมู่บ้านพัฒนา	1. ขยะตกค้าง ถึงขยะไม่เพียงพอ ทำความสะอาดข้างถนน และจัดถังเก็บขยะให้เป็นระเบียบ
		2. ประชาสัมพันธ์ในกรณีน้ำท่วมให้มากกว่านี้
		3. ไฟฟ้าแสงสว่างตามซอย
		4. การจัดเก็บค่าขยะ
		5. ซ่อมแซมถนนที่มีความทรุดโทรม
		6. จัดระเบียบการจราจรของคนในการขับจักรยานพาหนะ
		7. การปรับปรุงระบบน้ำประปา
		8. การปรับปรุงให้มีทางเท้า
		9. ช่วยจัดการในตลาดสดในด้านการจราจร
		10. ช่วยป้องกันปัญหาน้ำท่วม
		11. การช่วยเหลือหลังน้ำลด
		12. ขุดลอกคลองท่าโหลนที่ผ่านหมู่บ้านตลอดสาย
		13. จัดระเบียบการจราจรในถนนสายพัฒนาการตลอดสาย จัดระเบียบการจอดรถของร้านอาหารในชุมชน
		14. จัดการการรुकlässร้างอาคารยื่นลงไปในลำคลอง
		15. ติดตั้งกล้องวงจรปิดในชุมชนต่าง ๆ (20 ชุมชน)
		16. ปรับปรุงเสาไฟฟ้าสวยงามตามเกาะกลางของถนนทุกสาย
		17. หลอดไฟที่ไม่คิดใช้งาน ไม่ได้ตามซอยต่าง ๆ
		18. ตรวจตราดูแล คู คลอง เหมือง ในหมู่บ้านชุมชน
		19. ทำเครื่องหมายจราจร ทำที่จอดรถขีดเส้นรถยนต์ รถเครื่อง
		20. มีเวรยามคอยสอดส่องดูแลยามค่ำคืน ตามชุมชนและต้องแต่งชุดเจ้าหน้าที่เฉพาะกลุ่มเพื่อไม่ให้เหมือนประชาชนทั่วไป
18	ตลาดสด	1. เพิ่มทางเท้า
		2. แก้ไขปัญหารถติด
		3. เพิ่มถังขยะ แก้ไขขยะมาก
19	โดมทองธานี (ท่าแพ)	1. พัฒนาการด้านภาษาอังกฤษให้มากขึ้น
20	ราชบริพาร	1. ส่งเสริมหรือการอบรมให้กับผู้ที่มีรายได้น้อย
		2. เพิ่มการแจ้งข่าวสารเรื่องน้ำท่วม
21	ย่านการค้า	1. การบริหารจัดการเรื่องน้ำท่วมอย่างต่อเนื่อง
		2. การเก็บขยะไม่เป็นเวลา มาเก็บบ้าง ไม่เก็บบ้าง เก็บขยะให้สะอาด
		3. เวลามาล้างถนนอย่าเท่าแต่ฉีด ฉีดไม่ดูคนอยู่ในบ้าน ทำให้น้ำเข้าบ้าน
		4. ป้ายจราจรเกาะกลางถนนหน้าโรงเรียนชัยชุมพล ห้างไทยสมบูรณ์
		5. ขอให้มีการขุดลอกคูระบายน้ำเรื่อย ๆ เพื่อป้องกันน้ำระบายไม่ทัน
		6. กรณีมีงบช่วยเหลือชุมชน ช่วยประชาสัมพันธ์ให้ทุกครัวเรือนทราบอย่างทั่วถึงกัน

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
		7. อยากให้มีการบริการสาธารณสุขให้มากกว่านี้ 8. การช่วยเหลือที่เทศบาลทำให้ชุมชนขอให้เข้าถึงทุกกลุ่มบนพื้นฐานความเมตตา 9. จัดการจราจร ดูแลการจราจร 10. การช่วยเหลือและให้ข้อมูลข่าวสารในการแจ้งเตือน 11. ติดกล้องวงจรปิดตามบริเวณชุมชน สี่แยกถนน 12. ดูแลแมวจรจัด 13. ส่งเสริมการท่องเที่ยว 14. แก้ไขปัญหาเสาไฟฟ้า 15. แก้ไขปัญหานกที่มากาะตามสายไฟในเขตเทศบาลส่งเสียงรบกวน ขึ้นนกสกปรกตามถนน บ้านเรือนประชาชน
22	หน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กร เอกชนและอื่น ๆ	1. อยากให้พัฒนาความสะอาดของจุดต่าง ๆ ตามสถานที่ขายของตอนเย็น 2. การป้องกันน้ำท่วม ดูแลท่อระบายน้ำ สร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วมในตัวเมืองทุ่งสง 3. จัดภูมิทัศน์สี่แยกไฟแดง ชัยชุมพลให้สวยงาม (มุมที่พักรถจักรยานยนต์ไม่สวยงาม ควรจะเอาออก) 4. การกำจัดขยะ จัดถังขยะไว้ตามจุดต่าง ๆ (บางจุดไม่มีถังขยะเลย) 5. การป้องกันยาเสพติด 6. การกวาดขนการจราจร การตีเส้นจราจรให้ชัดเจน แบ่งช่องจราจรยนต์ รถมอเตอร์ไซค์ให้ชัดเจน 7. ส่งเสริมเศรษฐกิจ การท่องเที่ยว การศึกษา และสิ่งแวดล้อม 8. ติดตั้งกล้องวงจรปิดในเขตชุมชน 9. เพิ่มแสงสว่างบริเวณถนนต่าง ๆ ทางร่วมทางแยก 10. ติดตั้งกระบอกถังบริเวณทางร่วมทางแยก 11. ติดตั้งอินเทอร์เน็ตที่ทำการชุมชนเพื่อพัฒนาชุมชน 11. จัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ชุมชนที่เสียหายจากปัญหาน้ำท่วม 12. ปรับปรุงเสียงตามสาย 13. ถนนที่ใช้สัญจรแบบวันเวย์ ควรกำหนดให้ชัดเจนเรื่องการจราจร เช่น วันคู่-วันคี่ แบ่งฝั่งในการจอด เพื่อรถที่สัญจรจะเดินรถง่าย เป็นต้น 14. จัดการหาบเร่ แผงลอยไม่เป็นระเบียบ ปิดทางเข้า-ออกบ้านเรือน ถนนสกปรก 15. ขาของทอดทำให้ถนนเป็นคราบน้ำมันหนา ทำให้รถลื่น 16. จัดการคนสติไม่ดี ขอให้หน่วยงานมารับผิดชอบ (เพราะไม่รู้จะแจ้งที่ไหน) 17. ช่วยเงินช่วยเหลือน้ำท่วมชาวบ้าน ควรเข้าช่วยเหลือให้เร็วทันทั่วทั้งนี้ และการจัดการขยะหลังน้ำลด ควรจัดการได้เร็วกว่านี้ 18. ควรมีป้ายจำกัด ห้ามรถใหญ่ เช่น สิบล้อ เข้าทางซอยหมู่บ้านพัฒนา เนื่องจากถนนในซอยค่อนข้างแคบ ไม่ปลอดภัยต่อผู้ขับขี่จักรยานยนต์ เป็นต้น 19. ปรับปรุงถนนในซอยหมู่บ้านพัฒนาที่ทำใหม่ ต่างระดับจนเกินไป (สูงเกิน) ทำให้เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง

5.7 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน

ตารางที่ 68 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
1	เขาปรีดี	1. ขยายเขตประปาชุมชน เนื่องจากชาวบ้านขาดแคลนนํ้ามา 2 ปีแล้ว (2562)
		2. ปรับปรุง ซ่อมแซม เครื่องสูบน้ำของประชาชนชุมชนเขาปรีดี หรือซื้อเครื่องสูบน้ำใหม่ (เครื่องสูบน้ำเก่าจะเสื่อมสภาพแล้ว) (2562)
		3.ทำฝายมีชีวิต เพื่อให้มีน้ำและต้นไม้ ได้มีน้ำใช้ในฤดูแล้ง (2560)
2	สะพานเหล็ก	1. ติดตั้งเครื่องขยายเสียงเพื่อสื่อสารในชุมชน (2562)
		2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2557)
		3. เพิ่มราววีตจากซอยพราณนุ่นก่อนถึงสุสานจีน (2562)
		4. ขุดลอกคูคลอง ระบายน้ำ ป้องกันน้ำท่วมซ้ำซาก (2562)
		5. เพิ่ม Wifi หรือ อินเทอร์เน็ต ฟรีให้ทั่วถึงทุกชุมชน (2562)
		6. แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดในช่วงเช้าบริเวณสะพานคู่ (2562)
3	เปรมประชา	1. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2562)
		2. ติดตั้งหอกระจายข่าว (2562)
		3. รณรงค์การควบคุมปริมาณสุนัขและแมวจรจัด (2561)
		4. การล้างถนน เพิ่มรอบการเก็บขยะ ประชาสัมพันธ์โครงการคัดแยกขยะจากต้นทาง (2561)
4	บ้านในหวัง	1. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV บริเวณจุดเสี่ยง (2562)
		2. ช่วยปรับปรุงภูมิทัศน์ศาลาชุมชน (2562)
		3. เพิ่มขยายเสาไฟฟ้าและแสงสว่างบริเวณถนนเลียบรินคลอง (2562)
		4. ปรับปรุงถนนชุมชนบ้านในหวัง ซอย 2 (ต่อเนื่องตลอดเส้นทาง) (2562)
		5. รณรงค์การปลูกป่าถนนเลียบรินคลองจักรยานจากถ้ำทอหูกไปจรดป้อมยามทางเข้าสวนสาธารณะพฤษภาสรินธร (2562)
		6. ติดตั้งระบบเสียงตามสาย (2563)
		7. เปลี่ยนขนาดท่อระบายน้ำก่อนถึงสะพานซอย 4 (2563)
5	ทุ่งสง-ห้วยยอด	1. สร้างสะพานข้ามถนนหน้าห้างสหไทย (2563)
		2. ติดตั้งตู้แดงหรือตู้จราจรในชุมชน เพื่อให้มีการตรวจตราในเวลากลางคืน (2562)
		3. แก้ไขปัญหาการระบบส่องสว่างถนนในชุมชน (2562)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
6	หลังโรงพยาบาล ทุ่งสง	1. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV เพื่อป้องกันปัญหาอาชญากรรมและการลักเล็กขโมยน้อย (2560) 2. ติดตั้งตู้แดงหรือตู้จราจร เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมาคอยดูแลทรัพย์สินของประชาชน และป้องกันปัญหาเสพติด (2562) 3. ปรับปรุงหอกระจายข่าว 2560) 4. ปรับปรุงถนน ระบายน้ำ หน้าที่ทำการชุมชนและบริเวณรอบวัดชัยชุมพล (2560) 5. จัดสรรงบประมาณเรื่องสวัสดิการค่าตอบแทนให้กับประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชน (2562) 6. รับซ่อมแซมไฟฟ้าส่องสว่าง เมื่อชำรุดเสียหาย (2563) 7. ขอลงขยะเพิ่ม เนื่องจากชำรุดและสูญหายช่วงน้ำท่วม โดยเฉพาะหน้าโรงพยาบาลเก่า (2563) 8. จัดทำรางน้ำหลังคาที่ทำการชุมชน ป้องกันน้ำไหลไปบ้านข้างเคียง (2563) 9. เทพื้นคอนกรีตลานออกกำลังกาย (2563)
7	ทุ่งสง-นาบอน	1. ขยายถนนทุ่งสง-นาบอน ซอย 3 ให้ทะลุซอย 5 (กสค.) เพื่อแก้ไขปัญหาจราจรตอนเช้าเย็น (2560) 2. จัดระเบียบจราจร ติดป้าย ตีเส้นขาวแดง (2562) 3. ขอรับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินการกิจกรรมสืบสานประเพณีวัฒนธรรม (2562) 4. สร้างศาลาชุมชนใหม่ (2560) 5. ปรับปรุงระบายน้ำ ถนนทุ่งสง-นาบอน ซอย 1 เนื่องจากน้ำท่วมบ่อย (2559) 6. เพิ่มแสงสว่างภายในชุมชน (2563)
8	บ้านพักรถไฟทุ่งสง	1. แก้ไขปัญหาการจราจรภายในบ้านพักรถไฟทุ่งสง โดยเฉพาะช่วงเวลาเร่งด่วน ช่วงรับส่งนักเรียนจะติดขัดมาก (2559) 2. ทำคูระบายน้ำแบบรางวี ภายในบ้านพักรถไฟและรอบ ๆ สนามฟุตบอลหลังบ้านพักรถไฟทุ่งสง เพื่อแก้ไขปัญหาถนนแคบ รถขับสวนทางกันไม่ได้ (2559) 3. ปรับปรุงถนน ซ่อมแซมถนนและไหล่ทาง ส่วนที่ชำรุด (2561) 4. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ตามจุดสำคัญต่าง ๆ เพื่อสอดส่องดูแลความเคลื่อนไหวในบ้านพักรถไฟทุ่งสง (2562) 5. ตัดและตกแต่งต้นไม้ที่มีความสูง ไม่ความปลอดภัยต่อผู้อยู่อาศัยและสัญจรไปมาบริเวณบ้านพักรถไฟทุ่งสง (2562)
9	ประชาอุทิศ	1. จัดการผู้ทิ้งรถล้มลงคมอย่างจริงจัง (2562) 2. ซ่อมแซมลำโพงหอกระจายข่าวที่เสียหาย 1 ลูก (2563) 3. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ในถนนประชาอุทิศ ซอย 9 (2562) 4. ขอลงขยะเพิ่มในถนนประชาอุทิศ ซอย 9 (2562)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
10	ท่าแพเหนือ	1. เพิ่มถังขยะจุดในซอยเล็ก ๆ และจุดที่มีปริมาณบ้านมาก ๆ (2559) 2. การซ่อมแซมถนนที่ชำรุด เพื่อป้องกันอุบัติเหตุ (2562) 3. กำกับการสร้างหมู่บ้าน โครงการต่าง ๆ ไม่ให้ส่งผลกระทบต่อชุมชนและการใช้ถนน (2562) 4. การสร้างรายได้เพิ่มให้กับประชาชนให้มีรายได้เพิ่มขึ้น เช่น การหาตำแหน่งงานว่างในหน่วยงานต่าง ๆ เป็นต้น (2563) 5. จัดกิจกรรมให้กับเยาวชนเพื่อลดปัญหายาเสพติด (2563)
11	ท่าแพใต้	1. แก้ไขดิ่งพังบริเวณที่ทำการชุมชน และฝั่งตรงกันข้ามกับ โดยการสร้างฝายบังกัน (2560) 2. ซ่อมแซมหอกระจายข่าว สายและลำโพงชำรุดเสียหาย (2561) 3. เพิ่มขนาดหม้อแปลงไฟฟ้า ป้องกันไฟฟ้าตก เนื่องจากมีจำนวนบ้านเรือนมากขึ้น (2562) 4. ติดตั้งตู้แดงหรือตู้จราจร เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจมาคอยดูแลทรัพย์สินของประชาชน ดูแลความเรียบร้อยในเวลากลางคืน (2561) 5. ติดตั้งไฟสัญญาณจราจรทางเข้าโรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ (2562) 6. ขอย้ายเขตประปาไปที่บ้านเลขที่ 42, 43, 43/1, 44, 44/1, 44/2 (2562)
12	บ้านนาเหนือ	1. ติดตั้งหอกระจายข่าวอย่างเร่งด่วน เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ (2560) 2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV บริเวณ 3 แยกทางเข้าโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ (2560) 3. จัดให้มีการตรวจสอบสภาพให้แก่ประชาชน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (2562) 4. เพิ่มสถานที่ออกกำลังกาย (2562) 5. ควบคุมการเก็บขยะตามรอบวันที่กำหนด และเก็บให้หมดทุกชิ้น (2562) 6. บุคคลออกดูแล ตลอดสายชุมชนสายทุ่งสง-นครศรีธรรมราช และถนนสายรถไฟ (2563)
13	เสริมชาติ	1. ปรับภูมิทัศน์หนองป่าแก่และจัดให้มีเครื่องเล่นสำหรับเด็ก เพื่อให้เป็นสถานที่พักผ่อน และออกกำลังกาย (2560) 2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2563) 3. ปรับปรุงระบบเสียงตามสาย (2563) 4. สร้างสนามฟุตบอลขนาดเล็กบริเวณหนองป่าแก่ (2563) 5. ควรจัดพื้นที่ให้ร้านค้าแผงลอยที่ตั้งบนถนน (ริมถนนเสริมชาติ) เพราะจะทำให้การจราจรคล่องตัวขึ้น (2562) 6. เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมาย เทศบาลควรจะอนุมัติค่าตอบแทนให้ประธานชุมชนและคณะกรรมการชุมชน เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจ (2562)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
14	ยุทธศาสตร์	1. ติดตั้งหอกระจายข่าว (2561)
		2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2561)
		3. ติดตั้งป้ายเตือน ป้ายหยุด บริเวณทางร่วมทางแยก (2563)
		4. ควรจัดเจ้าหน้าที่ด้านสาธารณสุขมาตรวจสอบสภาพเบื้องต้นและให้คำแนะนำการดูแลสุขภาพให้กับประชาชนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง (2562)
		5. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าในชุมชน (2562)
		6. จัดการการจราจรบนถนน ไม่ให้เป็นที่ยึดยวชน (2563)
15	ตลาดใน	1. ปรับปรุงถนนในชุมชนโดยการลาดยางแอสฟัลท์ (2560)
		2. สำรวจผู้ได้รับผลกระทบจากน้ำท่วมเพิ่มเติม (2563)
		3. ปรับปรุงเส้นทางจราจรบริเวณหน้าหอสมุด ป้องกันอุบัติเหตุ (2563)
		4. ขุดลอกคูระบายน้ำ ถนนตลาดใน ซอย 1 (2563)
16	ตะวันออก วัดชัยชุมพล	1. ติดตั้งหม้อแปลงไฟฟ้าบริเวณทางเข้าถนนพัฒนาการซอย 12 เพื่อแก้ไขกระแสไฟฟ้าตก บ่อย ถนนพัฒนาการซอย 8 และ 12 และปรับปรุงระบบส่องสว่างถนนบริเวณบ้านนาง สุภาพร ปลอดภัย ข้างทางรถไฟ (2561)
		2. ดูแลผู้ป่วยติดเตียง (2562)
		3. ทำลูกกรงรอบศาลาอเนกประสงค์ภายในชุมชน เพิ่มแสงสว่างภายในศาลาชุมชนและลานกีฬาชุมชน (2562)
		4. ปรับปรุงคอสะพานข้ามคลองทั้ง 2 ฟังสะพานทางข้ามคลองท่าโหล่น ไปถนนพัฒนาการ ซอย 12 ข้างบ้านนายบุตร ทองคำ (2560)
		5. ปรับปรุงสนามเด็กเล่น อุปกรณ์ของเล่นเด็กที่ชำรุดเสียหาย (2563)
17	หมู่บ้านพัฒนา	1. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV (2560)
		2. จัดการสุนัขและแมวจรจัด เพราะเยอะมาก (2560)
		3. ประชาสัมพันธ์การแยกขยะของชุมชน เพิ่มรอบการเก็บขยะ (2560)
		4. จัดระเบียบการจราจรและการจอดรถถนนสายพัฒนาการ เพิ่มป้ายลดความเร็ว ป้ายห้ามจอด (2562)
		5. ขุดลอกคูคลองในชุมชนเพื่อป้องกันน้ำท่วม (2562)
		6. จัดทำซุ้มทางเข้าชุมชน 3 ซุ้ม จัดทำราวสะพานข้างศาลาชุมชน และปรับภูมิทัศน์บริเวณศาลาชุมชน (2562)
		7. ทำผนังกั้นน้ำบริเวณทางเข้าหมู่บ้านเอกวัฒน์ เพื่อชะลอการไหลของน้ำช่วงน้ำท่วม (2563)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
18	ตลาดสด	1. ช่วยฉีดพ่นฆ่าเชื้อในตลาดสดและรอบตลาด (2562) 2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ในตลาดสดและรอบตลาด (2560) 3. ประชาสัมพันธ์ตลาดชั้น 2 อย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม (2561) 4. หามาตรการกำจัดหนูในตลาดสดอย่างจริงจัง และทำทันที (2560) 5. แก้ไขปัญหาพื้นตลาดสดที่ลื่น เนื่องจากใช้กระเบื้องปูพื้นไม่เหมาะสม และควรล้างทำความสะอาดพื้นด้วยเครื่องฉีดน้ำแรงดันสูง อย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง (2560) 6. ขอคืนพื้นที่ทางเท้า เพื่อความสะดวกในการจราจร การจอดรถ และการดำรงชีวิตประจำวัน (2563)
19	โคมทองธานี (ท่าแพ)	1. จัดให้มี WiFi หรืออินเทอร์เน็ต ฟรีให้ทั่วถึงทุกชุมชน (2562) 2. จัดระบบแสงสว่างภายในชุมชนด้วยระบบโซล่าเซลล์ (2562) 3. ขุดลอกคลองท่าแพ (2563) 4. ติดตั้งป้ายยินดีต้อนรับเมืองทุ่งสง บริเวณเทศบาลตำบลถ้ำใหญ่ (คลองท่าแพ) (2563) 5. ปรับภูมิทัศน์บริเวณคอสะพานคลองท่าแพ (2563)
20	ราชบริพาร	1. จัดระเบียบการจอดรถอย่างถาวรบนพื้นผิวถนนราชบริพารตลอดแนวเส้น (2561) 2. ตกแต่งสถานที่สวนสาธารณะถ้ำตลอด ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัย สวยงามร่มรื่น น่าเข้าเยี่ยมชม (2561) 3. ติดตั้งหอกระจายข่าว (2563) 4. จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลความปลอดภัยในสถานที่เพื่อป้องกันอาชญากรรมและยาเสพติด (2562) 5. สร้างจิตสำนึกเรื่องการทิ้งขยะ การดูแลรักษาน้ำประปาของส่วนรวม (2562) 6. ให้ดำเนินการตามแผนงาน โครงการในการพัฒนาพุทธสถานถ้ำตลอด (2561)
21	ย่านการค้า	1. การบริหารจัดการเรื่องน้ำท่วมอย่างต่อเนื่อง 2. การเก็บขยะ ไม่เป็นเวลา มาเก็บบ้าง ไม่เก็บบ้าง เก็บขยะให้สะอาด 3. เวลาผ่านไปถนนอย่าเท่าแต่ฉีด ฉีดไม่ดูคนอยู่ในบ้าน ทำให้น้ำเข้าบ้าน 4. ป้ายจราจรเกาะกลางถนนหน้าโรงเรียนชัยชุมพล ห้างไทยสมบูรณ์ 5. ขอให้มีการขุดลอกคูระบายน้ำเรื่อย ๆ เพื่อป้องกันน้ำระบายไม่ทัน
22	หน่วยงานของ ราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชนและ อื่น ๆ	1. อยากให้พัฒนาความสะอาดของจุดต่าง ๆ ตามสถานที่ขายของตอนเย็น 2. การป้องกันน้ำท่วม ดูแลท่อระบายน้ำ สร้างเขื่อนป้องกันน้ำท่วมในตัวเมืองทุ่งสง 3. จัดภูมิทัศน์สี่แยกไฟแดง ชัยชุมพลให้สวยงาม (มุมที่พักรถจักรยานยนต์ไม่สวยงาม ควรจะเอาออก) 4. การกำจัดขยะ จัดถังขยะไว้ตามจุดต่าง ๆ (บางจุดไม่มีถังขยะเลย) 5. การป้องกันยาเสพติด

5.8 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง

ตารางที่ 69 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง

ลำดับ	ประเด็น	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง
1	ขยะ/ความสะอาด	1. รณรงค์การคัดแยกขยะทางต้นทางอย่างจริงจัง
		2. การทำความสะอาดถนนลดฝุ่นละออง ควรล้างถนนทุกวันหรืออย่างน้อยสัปดาห์ละ 1 ครั้ง
		3. บริหารจัดการขยะอย่างครบวงจรทั้งระบบ
2	ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง	1. จัดการสุนัขและแมวจรจัดอย่างครบวงจร
		2. จัดระเบียบตลาดเปิดท้าย ให้มีจำนวนและวันทำการที่ลดลง
		3. อยากให้มีสายตรวจเข้าตรวจทุกชุมชน กวดขันการมั่วสุมและเด็กเยาวชนที่จับรถเสียดังเวลาากลางคืน
		4. หาวิธีการจัดการหรือกำจัดนกพิราบ นกเอี้ยง และสัตว์อื่น ๆ ที่เป็นพาหะนำโรค
		5. จัดระเบียบการบิณฑบาตพระสงฆ์ที่ขึ้นรอบบริเวณจุดเดิมเป็นเวลานาน โดยเฉพาะถนนชนปรีดา
		6. จัดระเบียบคนเร่ร่อน คนจรจัด คนสติไม่สมประกอบ บริเวณตลาดเช้า ตลาดสด ตลาดใต้รุ่ง ย่านการค้า และสถานีรถไฟ อาจจะสื่อสารกับญาติพี่น้องเพื่อร่วมแก้ปัญหาหรือส่งตัวรักษา
		7. จัดระเบียบหาบเร่ แผงลอย ที่วางของขายบนทางสาธารณะ ทางเท้า บริเวณย่านการค้า ให้คนสามารถเดินสัญจรได้
3	การจราจร	1. เพิ่มสัญญาณไฟจราจร ติดตั้งกระจกโค้ง บริเวณจุดเสี่ยง
		2. จัดระเบียบจราจร ที่จอดรถ (แยกระหว่างรถจักรยานยนต์กับรถยนต์) การจอดรถซ้อนคัน การสร้างจิตสำนึก เพื่อลดปัญหารถติดและอุบัติเหตุ โดยเฉพาะในช่วงเวลาเร่งด่วน
		3. ขอลิ้นพื้นที่ฟุตบอล แก้ไขปัญหาการวางของขายบนกีดขวางทางเท้า
		4. เพิ่มอาสาจราจรบริเวณทางร่วมทางแยก
		5. การจัดระบบเดินรถแบบวันเวย์ในช่วงเวลาเร่งด่วน
4	ภูมิทัศน์	1. จัดระเบียบสายไฟเพื่อความปลอดภัยและสวยงาม ให้ลงดินถนนชนปรีดาจากหน้าเทศบาลทุ่งสงไปจรดสี่แยกชนปรีดา หรือถนนเส้นอื่นที่มีความเหมาะสม
		2. ปรับปรุงภูมิทัศน์สถานที่ต่าง ๆ สร้างเอกลักษณ์ที่เป็นของเมืองทุ่งสง เพื่อการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ลำดับ	ประเด็น	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง
5	คุณภาพชีวิต	1. พัฒนาสวนสาธารณะพฤษาสีรินทร ถัดลอด และสถานที่อื่น ๆ ให้เป็นสถานที่ออกกำลังกายและเป็นแหล่งท่องเที่ยวหลักของเทศบาลเมืองทุ่งสงอย่างจริงจัง
		2. เพิ่ม WiFi หรือ อินเทอร์เน็ต ศูนย์ ICT ชุมชน ให้ทั่วถึงทุกชุมชน
		3. จัดระบบการศึกษาในทุกระดับอย่างจริงจังเป็นรูปธรรม
		4. ให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันโรคติดต่อต่าง ๆ
6	ยาเสพติด/ ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	1. ปรับปรุงระบบไฟส่องสว่างถนนและซอย โดยเฉพาะจุดเสี่ยง
		2. ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดในชุมชนอย่างจริงจังและให้มีความยั่งยืน
		3. ประสานสร้างสะพานลอยระหว่างช่วงโรงเรียนเสริมปัญญาและห้างสหไทย เพื่อให้นักเรียนและประชาชนมีความสะดวกในการข้ามถนนช่วงช่วงโมงเร่งด่วน
7	การระบายน้ำ/ การป้องกันน้ำท่วม	1. ขุดลอกคูคลอง/ท่อระบายน้ำ/คูระบายน้ำ ตามจุดต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
		2. กำหนดแผนงาน/โครงการเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมอย่างยั่งยืน
		3. จัดการกับผู้รู้กล้าแม่น้ำลำคลองต่าง ๆ
8	สิ่งแวดล้อม	1. รณรงค์ให้ปลูกต้นไม้ริมถนนเพื่อความสวยงามและความร่มรื่น สร้างป่าชุมชน เพื่อการลดโลกร้อน
		2. รณรงค์ปลูกจิตสำนึกให้อนุรักษ์แม่น้ำ ลำคลอง ห้วยหนอง ลำเหมือง การสร้างฝายน้ำล้นประเภทต่าง ๆ การป้องกันการบุกรุกริมแม่น้ำลำคลอง
		3. รณรงค์ให้ประชาชนลดการใช้ถุงพลาสติกและโฟมอย่างจริงจัง
		4. กำจัดนกแร้วร่อน ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อต่าง ๆ
9	ถนน	1. ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดจนส่งผลต่อการจราจร
		2. ติดเส้นจราจรจุดที่มีขัดข้องการจราจร
10	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา	1. ส่งเสริมการออกกำลังกายอย่างจริงจัง เช่น การจัดหาอุปกรณ์กีฬา เครื่องเล่นเด็ก มาทดแทนของเก่าที่ชำรุด ปรับปรุงพื้นสนาม เป็นต้น
		2. สร้างสนามเด็กเล่นหรือเพิ่มสนามกีฬากลางแจ้งที่มีมาตรฐาน
11	การสร้างอาชีพ/ เศรษฐกิจ	1. ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน ผู้ที่มารายได้น้อยและผู้ว่างงาน
		2. จัดหางานให้กับนักศึกษาที่จบใหม่ในแหล่งงานในเครือเทศบาลเมืองทุ่งสง
		3. ช่วยประชาสัมพันธ์ตลาดชั้น 2 อย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม ทำทันที
12	ช่วยเหลือ กลุ่มผู้เปราะบาง	1. ดูแลและให้การช่วยเหลือผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ยากไร้ ที่ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้อย่างเป็นระบบและครบวงจร

5.9 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ตารางที่ 70 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2562)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. โครงสร้างพื้นฐาน	3.235	3.260	3.428	3.529	3.675	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
2. การศึกษา	3.257	3.328	3.472	3.511	3.621	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
3. สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.153	3.235	3.467	3.518	3.614	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
4. บริการสังคมและสวัสดิการ	3.283	3.316	3.395	3.524	3.551	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
5. การจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร	3.141	3.177	3.291	3.440	3.621	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
6. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ	3.121	3.112	3.228	3.411	3.430	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. การรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน	3.186	3.231	3.444	3.458	3.605	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
8. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.186	3.231	3.272	3.423	3.650	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
9. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี	3.270	3.280	3.560	3.601	3.640	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก
10. การบริหารจัดการเทศบาล	3.138	3.212	3.346	3.491	3.559	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
รวม	3.199	3.273	3.403	3.495	3.596	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก

**5.10 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบาย
เร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)**

ตารางที่ 71 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง
(ประจำปี 2559-2563)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. จัดความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับ ภูมิทัศน์เมือง และยกระดับ มาตรฐานตลาดสดน่าซื้อจัดทำ ฐานข้อมูลและจัดระเบียบการ ขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยใน เขตเทศบาลให้สำเร็จ	3.246	3.261	3.428	3.529	3.670	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก
2. สานต่อแผนป้องกันและ แก้ไขปัญหายาเสพติดทุกภ วาศ และดิน โคลนถล่ม ควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความ เป็นอยู่และอาชีพของคนใน ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	3.197	3.195	3.272	3.423	3.650	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก
3. พัฒนารายได้เพิ่ม ประสิทธิภาพการใช้ งบประมาณ และการบริหาร ทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์ กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้- ทุ่งสงให้สำเร็จ โดย ประสานงานเชิงรุกกับกลไก ภาครัฐ เอกชน และ ประชาสังคมทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ และขับเคลื่อน โครงการสถานีขนส่งย่อยให้	3.128	3.110	3.307	3.464	3.430	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการ ใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอ ทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ใน การพัฒนาเมืองในอนาคต										
4. สนองนโยบายเร่งด่วนของ รัฐบาล และจังหวัด นครศรีธรรมราชในเรื่อง ยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยง และประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้ เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติด ได้รับการบำบัดรักษาให้ กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตาม แนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”	3.148	3.195	3.420	3.361	3.513	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสี ขาว หัวใจสีเขียว” และ ปฏิบัติการขั้นเด็ดขาดในการ ขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการ ปฏิบัติตามวินัยจราจร และ มาตรการประหยัดพลังงาน ภายในองค์กรเทศบาลเมือง ทุ่งสง	3.167	3.228	3.438	3.434	3.605	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก
รวม		3.177	3.212	3.373	3.573	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก

**5.11 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบาย
การพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง
(ประจำปี 2559-2563)**

ตารางที่ 72 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการ
พัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. นโยบายด้านการพัฒนา การศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้าง ทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”	3.267	3.319	3.459	3.526	3.625	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก
2. นโยบายด้านการพัฒนา เศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการ พัฒนาและส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถ เพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีด ความสามารถในการแข่งขัน	3.121	3.112	3.228	3.411	3.430	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
3. นโยบายด้านด้านการพัฒนา คุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็น เป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความ เป็นอยู่ของประชาชนให้มี คุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความ ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยอาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความ อบอุ่นในครอบครัวชุมชน เข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.173	3.233	3.397	3.504	3.597	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2599	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
4. นโยบายด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก บูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมือง ทุ่งสงที่ได้ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกกรวมเป็นหนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมือง ทุ่งสงร่วมกัน”	3.138	3.212	3.346	3.491	3.559	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
5. นโยบายด้านการวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย	3.206	3.234	3.350	3.476	3.655	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
รวม	3.181	3.262	3.356	3.481	3.573	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก

5.12 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ตารางที่ 73 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.267	3.321	3.477	3.527	3.625	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	3.207	3.240	3.337	3.468	3.654	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.159	3.206	3.301	3.469	3.430	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาล และองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.148	3.215	3.346	3.491	3.559	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
รวม	3.195	3.262	3.365	3.489	3.567	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก

5.13 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ตารางที่ 74 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านบริหารจัดการขยะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.30	3.45	3.36	3.59	3.72	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก
2. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.20	3.40	3.43	3.52	3.67	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก
3. ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.17	3.32	3.43	3.46	3.64	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก
4. ความสะอาดของถนนโดย ภาพรวม	3.24	3.40	3.38	3.48	3.66	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก
5. การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะ ของเจ้าหน้าที่	3.24	3.39	3.40	3.49	3.60	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก
6. การเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.16	3.27	3.33	3.46	3.58	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติ หน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่ รับผิดชอบ	3.18	3.35	3.36	3.53	3.54	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก
8. การดำเนินงานของเทศบาล ด้านการบริหารจัดการขยะ	3.20	3.40	3.45	3.63	3.58	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก
รวม	3.210	3.372	3.391	3.519	3.623	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	มาก	มาก

**5.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนต่าง ๆ ที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2565)**

ตารางที่ 75 เปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนต่าง ๆ ที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ชุมชน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. เขาปรีดี	2.449	3.559	3.437	3.590	3.358	น้อย	มาก	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง
2. สะพานเหล็ก	3.337	3.181	2.402	3.415	3.786	ปานกลาง	ปานกลาง	น้อย	ปานกลาง	มาก
3. เปรมประชา	3.405	2.528	3.262	3.528	3.791	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
4. บ้านในหัง	3.699	2.727	2.885	3.383	4.068	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
5. ทุ่งสง-ห้วยยอด	3.497	3.346	3.442	3.657	3.514	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
6. หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	3.632	3.340	3.671	3.556	3.068	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก	ปานกลาง
7. ทุ่งสง-นาบอน	3.400	3.614	2.647	3.709	4.384	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก	มาก
8. บ้านพักรถไฟทุ่งสง	3.202	3.313	2.890	3.386	3.238	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
9. ประชาอุทิศ	1.968	3.336	3.817	3.492	3.209	น้อย	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
10. ท่าแพเหนือ	3.166	3.372	3.435	3.361	3.871	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
11. ท่าแพใต้	3.449	3.463	3.035	3.617	3.889	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มาก
12. บ้านนาเหนือ	3.256	3.287	3.927	3.253	3.498	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
13. เสริมชาติ	3.303	3.035	3.509	3.295	3.827	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก
14. ยุทธศาสตร์	3.077	3.318	3.248	3.464	3.431	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
15. ตลาดใน	3.601	3.808	3.881	3.484	4.258	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก
16. ตะวันออกวัชชัยชุมพล	3.157	3.117	3.587	3.281	3.464	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
17. หมู่บ้านพัฒนา	3.364	3.055	3.520	3.444	3.344	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
18. ตลาดสด	3.767	2.989	2.976	2.925	4.310	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
19. โคมทองธานี (ท่าแพ)	3.057	3.158	3.678	3.361	3.997	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก
20. ราชบริวาร	3.766	3.289	3.311	3.310	3.578	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
21. ย่านการค้า	3.248	3.200	3.732	3.337	3.330	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
22. หน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน	3.464	3.204	3.577	3.484	3.666	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	มาก
รวม	3.199	3.273	3.403	3.495	3.596	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	สูง

**5.15 เปรียบเทียบความต้องการทำให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วน
ระดับเมือง 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)**

ตารางที่ 76 เปรียบเทียบความต้องการทำให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง
5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ลำดับ	2559	2560	2561	2562	2563
1	หออกระจายข่าว	กล้องวงจรปิด CCTV	การจราจร	ความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง	ขยะ/ความสะอาด
2	กล้องวงจรปิด CCTV	หออกระจายข่าว	ยาเสพติด/ ความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน	การจราจร	ความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง
3	ฝ่ายมีชีวิต/ คูระบายน้ำ	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา	กล้องวงจรปิด CCTV	ขยะ/ความสะอาด	การจราจร
4	ลานกีฬา/ อุปกรณ์กีฬา	การจราจร	การระบายน้ำ/ การป้องกันน้ำท่วม	ภูมิทัศน์	ภูมิทัศน์
5	ปรับภูมิทัศน์/ สิ่งแวดล้อม	ถนน	ถนน	คุณภาพชีวิต	คุณภาพชีวิต
6	การสร้างอาชีพ	ปรับภูมิทัศน์/ สิ่งแวดล้อม	ความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของ บ้านเมือง	ยาเสพติด/ ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	ยาเสพติด/ ความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน
7	การจราจร	ฝ่ายมีชีวิต/คูระบายน้ำ	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา	สิ่งแวดล้อม	การระบายน้ำ/ การป้องกันน้ำท่วม
8	ถนน	ขยะ/ความสะอาด	ขยะ/ความสะอาด	การระบายน้ำ/ การป้องกันน้ำท่วม	สิ่งแวดล้อม
9	ยาเสพติด/ ความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน	ยาเสพติด/ ความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน	หออกระจายข่าว	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา	ถนน
10	ขยะ/ความสะอาด	การสร้างอาชีพ	ระบบไฟฟ้า	การสร้างอาชีพ/เศรษฐกิจ	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา
11	ประเพณีวัฒนธรรม	อุปกรณ์ที่ทำการ ชุมชน	ภูมิทัศน์	กล้องวงจรปิด CCTV	การสร้างอาชีพ/ เศรษฐกิจ
12	สวนพฤกษ	ประเพณีวัฒนธรรม	สิ่งแวดล้อม	การบริหารจัดการ	ช่วยเหลือกลุ่มผู้ประบาง
13	ช่วยเหลือผู้ยากไร้	จัดระเบียบการ บิณฑบาตพระสงฆ์	การสร้างอาชีพ/ เศรษฐกิจ	ประเพณีวัฒนธรรม	-
14	-	ช่วยเหลือผู้ยากไร้	ประเพณีวัฒนธรรม	ระบบน้ำ	-
15	-	-	ช่วยเหลือผู้ยากไร้	ถนน	-
16	-	-	ระบบน้ำประปา	หออกระจายข่าว	-
17	-	-	คุณภาพชีวิต	ระบบไฟฟ้า	-
18	-	-	-	ช่วยเหลือกลุ่มผู้ประบาง	-

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- เฉลิมชัย เกียรติชัย และ ประชัน คะเนวัน. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุทุมมธรรม อำเภอกะสัง จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*. 5(1), 17-32.
- เทศบาลเมืองทุ่งสง. (2563). *จำนวนประชากร*. งานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- ชนสวรรค์ เจริญเมือง. (2550). *การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น: อภิธานศัพท์ของอารยธรรมโลก*. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2543). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุญชู น ป้อมเพชร. (2558). *กฎหมายปกครอง*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประยูร กาญจนกุล. (2547). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว, คณินิจ ศรีสุวรรณ, สุกัญญา ไชยเย็น, อัญชลี แพรกปาน, วิไลวรรณ ชำนาญคำ และ ทรายทอง เสมอภาค. (2562). *การประเมินผลการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2560*. การประชุมวิชาการระดับชาติ เทคโนโลยีภาคใต้ ครั้งที่ 9 “Social Innovation: นวัตกรรมเพื่อสังคม” (F31-F37). นครศรีธรรมราช: วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้.
- รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และ อัญชลี แพรกปาน. (2564). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 “Community-led Social Innovation in the Era of Global Changes amidst Covid-19 Crisis: นวัตกรรมทางสังคมของชุมชนในยุคของการเปลี่ยนแปลงโลกท่ามกลางวิกฤตโควิด-19” (IO99-IO105). นครศรีธรรมราช: วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วินัย วงศ์อาสา และ ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอบึงนาราง จังหวัดอุดรธานี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 9(1), 83-99.
- สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, อัสมา พิมพ์ประพันธ์, เสาวรัตน์ บุษรานนท์, รัศมี ศรีบุญ และ สุภาวดี กษนูด. (2561). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอบึงนาราง จังหวัดนครศรีธรรมราช*. การประชุมวิชาการประชากรศาสตร์แห่งชาติ 2561, 16 พฤศจิกายน 2561, สมาคมนักประชากรไทย.
- อนุสรณ์ ลิ้มมณี. (2556). *หลักเบื้องต้นของการวิจัยทางรัฐศาสตร์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- อภิศักดิ์ วิไลสุทธิ และ สิทธิชัย ดันศรีสกุล. (2559). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ*. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 6(2), 331-348.
- อัษฎา ฝาใต้. (2557). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร*. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 11(53), 65-71.
- Yamane, T. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & row

ภาคผนวก

เอกสารประกอบการเก็บข้อมูล

สำนักงานบริหารการวิจัย
เลขทะเบียน มว. ๒๔/ ๒๕๖๓
วันที่ 19/12/63 10:00



วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
รับที่ ๑๐๗/15๖๓
วันที่ 18 ธ.ค. 2563
เวลา 15.40 น.

ที่ บค ๕๒๒๐๓/๗๗๖

สำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง
ถนนชนปรีดา นศ ๘๐๑๑๐.

๗๗ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ให้ไปยื่นขอเสนอราคาจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยวิธีเฉพาะเจาะจง

เรียน อธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อกำหนดการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จำนวน ๑๕ แผ่น

ด้วยเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จัดให้มีการดำเนินการจ้าง
ที่ปรึกษาวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง ในวงเงิน ๑๔๐,๐๐๐.-บาท
(หนึ่งแสนสี่หมื่นบาทถ้วน) ระยะเวลาในการดำเนินงานกำหนดแล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนาม
ในสัญญาจ้างที่ปรึกษา

จึงแจ้งมายังท่านหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจถูกต้องตามกฎหมายและหนังสือจดทะเบียนที่ปรึกษา
ไทยกับกระทรวงการคลัง เพื่อเสนอราคาจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
เทศบาลเมืองทุ่งสงดังกล่าว ไปยื่นขอซื้อเสนอข้อเสนอด้านเทคนิคและราคา ต่อคณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษา
โดยวิธีเฉพาะเจาะจง จ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง
ในวันที่ 24 ธ.ค. 2563 เวลา ๑๐.๐๐ น. ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ในง ผศ.วิภาณี

ขอแสดงความนับถือ

① ไปไปส่งของส่งของกมที่ไปกทวิ
และไปส่งของกมที่ไปกทวิ

ผอ.อภ.นครศรีธรรมราช

② ผอ.อภ.นครศรีธรรมราช

(นายวิเชษฐ์ วรณธรวิวัฒน์)

ททท.๕

19 ธ 63

รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง

③ ผอ.ไปดกทวิ

รชก

๑ ธ.ค. 2563

กองคลัง งานพัสดุและทรัพย์สิน

โทร. (๐๗๕) ๔๒๑-๑๗๔

โทรสาร. (๐๗๕) ๔๒๑-๑๗๔

www.tungsung.com

19 ธ.ค. 63

ทำที่ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
๑๒๔/๑ ตำบลที่วัง อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช
๘๐๑๑๐

หนังสือมอบอำนาจ

๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า บริษัท เทคโนโลยีภาคใต้ จำกัด อยู่เลขที่ ๑๒๔/๑ ถนนทุ่งสง-
ห้วยยอด ตำบลที่วัง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดย ศาสตราจารย์ ดร.นิത്യศรี แสงเดือน ผู้มีอำนาจ
ลงนาม

ขอมอบอำนาจให้ นายรัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว เป็นผู้มีอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับยื่นขอเสนอราคา
จ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยวิธีเฉพาะเจาะจง
ตลอดจนกระทำการอื่นใดอันเกี่ยวข้องกับโครงการดังกล่าวกับสำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง ในนามวิทยาลัย
เทคโนโลยีภาคใต้

ข้าพเจ้าขอรับผิดชอบในการใด ๆ ที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำลงไปในการนี้ทุกประการโดยถือ
เสมือนหนึ่งว่าข้าพเจ้าเป็นผู้กระทำเอง พร้อมนี้ข้าพเจ้าและผู้รับมอบอำนาจได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน
ต่อหน้าพยานข้างท้ายนี้

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ
(ศาสตราจารย์ ดร.นิത്യศรี แสงเดือน)

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ
(นายรัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว)

ลงชื่อ.....พยาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัตน์ ธรรมาภรณ์)

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวปรานี การะศรี)





วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

124/1 ถ.ทุ่งสง-ห้วยยอด ต.ทุ่งสง อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช 80110 โทร. 0-7577-0136-7 โทรสาร 0-7553-8031

SOUTHERN COLLEGE OF TECHNOLOGY

124/1 Thungsong-Huayyod RD., Thiwang, Thungsong, Nakhon Si Thammarat 80110 Tel. 0-7577-0136-7 Fax 0-7553-8031

ที่ วทต.๗๐๑ /๒๕๖๓

๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอยื่นขอเสนอราคาจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยวิธีเฉพาะเจาะจง

เรียน ประธานคณะกรรมการจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง

อ้างถึง หนังสือสำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง ที่ นศ ๕๒๒๐๓/๗๗๘ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. ข้อเสนอด้านเทคนิคและด้านราคา
 ๒. หนังสือมอบอำนาจ
 ๓. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง ให้ไปยื่นขอเสนอราคาจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยวิธีเฉพาะเจาะจง รายละเอียดตามทราบแล้วนั้น

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ พิจารณาแล้วขอมอบอำนาจให้ นายรัฐศรธรณ์ กิ่งแก้ว เป็นผู้มิอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับยื่นขอเสนอราคาจ้างที่ปรึกษาวิจัยโครงการดังกล่าว ตลอดจนกระทำการอื่นใดอันเกี่ยวข้องกับสำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง ในนามวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ทศพร 11/2/16

(ศาสตราจารย์ ดร.นิตยศรี แสงเดือน)
อธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

สำนักงานบริหารการวิจัย

โทรศัพท์ ๐-๗๕๗๗-๐๑๓๖-๗ ต่อ ๑๔๑, ๐๔๘-๐๕๒-๗๐๖๖

โทรสาร ๐-๗๕๕๓-๘๐๓๑



วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

124/1 ถ.ทุ่งสง-ห้วยยอด ต.ทุ่งสง อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช 80110 โทร. 0-7577-0136-7 โทรสาร 0-7553-8031

SOUTHERN COLLEGE OF TECHNOLOGY

124/1 Thungsong-Huayyod RD., Thiwang,Thungsong, Nakhon Si Thammarat 80110 Tel. 0-7577-0136-7 Fax 0-7553-8031

ที่ วทต. ๙๓ /๒๕๖๔

๑๔ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน

ตามที่เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ว่าจ้างวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ โดย
นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว ผู้รับมอบอำนาจ เป็นที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี ๒๕๖๓ ตามสัญญาเลขที่ ๓๒/๒๕๖๔ ลงวันที่
๗ มกราคม ๒๕๖๔ ซึ่งรายละเอียดการประเมินผล ประกอบด้วย

- ๑) การประเมินผลความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน
- ๒) การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ๓) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และ
- ๔) การประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ

ทางวิทยาลัยฯ โดยนายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และคณะทำงาน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ข้อมูล
จากท่านเพื่อใช้ประกอบการประเมินผลฯ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๑๓๐๗๙ 110๕/๑๙

(ศาสตราจารย์ ดร.นิത്യศรี แสงเดือน)

อธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

สามารถสอบถามรายละเอียดโครงการได้ที่

- | | | |
|----------------------------|----------------------------|------------------------|
| ๑. วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ | หน่วยงานต้นสังกัด | โทรศัพท์ ๐-๗๕๗๗-๐๑๓๖-๗ |
| ๒. นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว | หัวหน้าโครงการ | โทรศัพท์ ๐๙๘-๐๕๒-๗๐๖๖ |
| ๓. นางอารีย์ รัชศรีทอง | กองวิชาการและแผนงานวิชาการ | โทรศัพท์ ๐๘๑-๗๘๘-๑๔๑๙ |
| ๔. นางสาวบุญรัตน์ ชุมพล | กองวิชาการและแผนงานวิชาการ | โทรศัพท์ ๐๙๕-๐๓๕-๘๗๒๓ |

สำเนาคู่สัญญา

แผ่นที่ ๑ ใน ๑๘ แผ่น

สัญญาจ้างที่ปรึกษา

จ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี ๒๕๖๓

สัญญาเลขที่ ๓๒/๒๕๖๔

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ เทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ ระหว่างเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยนายวัชร เวสุธราภักดิ์
รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทนนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง"
ฝ่ายหนึ่งกับวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ ๑๒๔/๑ ถนนทุ่งสง-ห้วยยอด อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
โดยนายรัฐวรรณ กิ่งแก้ว ผู้รับมอบอำนาจ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ที่ปรึกษา" อีกฝ่ายหนึ่ง

โดยที่ผู้ว่าจ้างมีความประสงค์ จะจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของ
ประชาชน ที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี ๒๕๖๓ และโดยที่ที่ปรึกษาดกลง
จะรับจ้างทำงานดังกล่าวข้างต้น

ทั้งสองฝ่ายจึงตกลงทำสัญญากัน มีข้อความดังต่อไปนี้

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างที่ปรึกษาดกลงรับจ้าง เพื่อปฏิบัติงาน ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้
ในเอกสารแนบท้ายสัญญา ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไขของสัญญา และภาคผนวกดังต่อไปนี้

ภาคผนวก ก : ขอบข่ายของงาน	จำนวน ๑๓ แผ่น
ภาคผนวก ข : กำหนดระยะเวลาการทำงานของที่ปรึกษา	จำนวน ๑ แผ่น
ภาคผนวก ค : ค่าจ้างและวิธีการจ่ายค่าจ้าง	จำนวน ๑ แผ่น

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังกล่าวข้างต้น ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้ ในกรณีที่มีความ
ขัดแย้งกัน ระหว่างข้อความในเงื่อนไขของสัญญา กับข้อความในภาคผนวก ให้ถือข้อความในเงื่อนไขของ
สัญญาบังคับและในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญา ขัดแย้งกันเองที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของ
ผู้ว่าจ้าง

ลงชื่อ

(นายรัฐวรรณ กิ่งแก้ว)
ผู้รับมอบอำนาจ
วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

ที่ปรึกษา

ลงชื่อ

(นายวัชร เวสุธราภักดิ์)
รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง

สถิติบ้านจากทะเบียนบ้าน ตรวจสอบข้อมูลแยกรายเดือน ระดับสำนักทะเบียน
เขตพื้นที่ ท้องถิ่นเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตรวจสอบข้อมูลเดือนกันยายน 2563 ถึง กันยายน 2563

เดือนปี (พ.ศ)

จำนวน (หลัง)

กันยายน 2563

11,327

สถิติบ้าน แยกรายละเอียด
ระดับสำนักทะเบียน เขตพื้นที่ ท้องถิ่นเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ของเดือน กันยายน 2563

ชื่อชุมชน	บ้านปกติ (หลังคาเรือน)	บ้านรื้อถอน (หลังคาเรือน)
"ไม่กำหนดชุมชน"	1,771	618
ท่าแพใต้	375	6
ตะวันออกชัยชุมพล	384	7
หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	476	10
ตลาดใน	314	2
เขาปรีดี	532	14
หัวสะพานเหล็ก	296	3
บ้านพักรถไฟทุ่งสง	366	0
เสริมชาติ	605	13
หมู่บ้านพัฒนา	694	29
เปรมประชา	277	5
ประชาอุทิศ	672	32
บ้านนาเหนือ	733	37
ยุทธศาสตร์	1,561	13
บ้านหวัง	287	8
ทุ่งสง-ห้วยยอด	210	8
ทุ่งสง-นาบอน	634	31
ท่าแพเหนือ	594	5
ตลาดสด	171	6
โคมทองธานี (ท่าแพ)	112	0
ราชบริหาร	263	0

สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน ตรวจสอบข้อมูลแยกรายเดือน ระดับสำนักทะเบียน
เขตพื้นที่ ท้องถิ่นเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตรวจสอบข้อมูลเดือนกันยายน 2563 ถึง กันยายน 2563

เดือนปี (พ.ศ)	ชาย	หญิง	รวม
กันยายน 2563	13,802	16,285	30,087

สถิติประชากร แยกรายละเอียด
ระดับสำนักทะเบียน เขตพื้นที่ ท้องถิ่นเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ของเดือน กันยายน 2563

จำนวนประชากรแยกตามชุมชน

ชื่อชุมชน	ชาย	หญิง	รวม
ไม่กำหนดชุมชน	1,458	1,812	3,270
ท่าแพใต้	451	475	926
ตะวันออกชัยชุมพล	548	635	1,183
หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	431	549	980
ตลาดใน	468	553	1,021
เขาปรีดี	981	983	1,964
หัวสะพานหลัก	409	497	906
บ้านพักรถไฟทุ่งสง	335	348	683
เลื่อมชาติ	1,172	1,329	2,501
หมู่บ้านพัฒนา	848	1,054	1,902
เปรมประชา	280	339	619
ประชาอุทิศ	828	999	1,827
บ้านนาเหนือ	638	715	1,353
ยุทธศาสตร์	2,259	2,807	5,066
บ้านในหวั่ง	418	451	869
ทุ่งสง-ห้วยยอด	186	214	400
ทุ่งสง-นาบอน	911	1,131	2,042
ท่าแพเหนือ	584	682	1,266
ตลาดสด	153	185	338
โพธิ์ทองธานี (ท่าแพ)	159	169	328
ราชบริพัตร	285	358	643

ขอบเขตชุมชนและจำนวนครัวเรือน

ลำดับที่	ชุมชน	บ้านเลขที่	ถนน	จำนวนครัวเรือน	หมายเหตุ
1.	เขาปรีดี	331 – 386/4	ประชาอุทิศ	498 ครัวเรือน	
2.	สะพานเหล็ก	1-137	สำโรง	290 ครัวเรือน	
3.	เปรมประชา	1 – 257/1	เปรมประชา	277 ครัวเรือน	
		1 - 78	ชัยชุมพล		
4.	บ้านในหวัง	1 – 64/2	บ้านในหวัง	279 ครัวเรือน	
5.	ทุ่งสง-ห้วยยอด	1 - 136	ทุ่งสง-ห้วยยอด	206 ครัวเรือน	
		281 - 333	ทุ่งสง-สุราษฎร์		
6.	หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	1 - 142	ชัยชุมพล ซอย 1	474 ครัวเรือน	
		89 - 175	ทุ่งสง-สุราษฎร์		
7.	ทุ่งสง-นาบอน	1 - 529	ทุ่งสง-นาบอน	630 ครัวเรือน	
		1 - 174	ภราดร		
8.	บ้านพักรถไฟทุ่งสง	1 - 296	รถไฟ	366 ครัวเรือน	
		1 - 49	รถไฟ 1		
		1 - 50	เขาราบ		
9.	ประชาอุทิศ	1 – 348/1	ประชาอุทิศ	663 ครัวเรือน	
10.	ท่าแพเหนือ	421 - 446	ทุ่งสง-นครศรีธรรมราช	564 ครัวเรือน	
		1 - 86	ท่าแพเหนือ		
11.	ท่าแพใต้	1 - 9849	ท่าแพใต้	351 ครัวเรือน	
12.	บ้านนาเหนือ	2 – 419/1	ทุ่งสง-นครศรีธรรมราช	711 ครัวเรือน	
13.	เสริมชาติ	1 – 145/1	เสริมชาติ	580 ครัวเรือน	
14.	ยุทธศาสตร์	1 – 91/3 (เลขคี่) 93 – 95/48 (เลขคี่) 97 – 9909 (เลขคี่) 2 - 58/15 (เลขคู่) 60 – 70 (เลขคู่) 72 – 76/56 (เลขคู่) 78 – 142 (เลขคู่)	ยุทธศาสตร์	1,550 ครัวเรือน	
15.	ตลาดใน	1 - 135	ตลาดใน 1	313 ครัวเรือน	มีต่อหน้า ถัดไป
		1 - 71	ตลาดใน 2		

ลำดับที่	ชุมชน	บ้านเลขที่	ถนน	จำนวนครัวเรือน	หมายเหตุ
		5, 7, 7/1, 7/2, 9, 11, 11/1, 127, 127/1, 129, 131/2, 139, 141, 145, 147, 149, 151, 151/1, 151/3, 155, 157, 159, 161, 163, 167	ทุ่งสง-นาบอน		
16.	ตะวันออกวัดชัยชุมพล	66,66/1-66/6, 68, 68/1-68/11, 90, 94, 96/1-96/3, 98, 100, 102, 104, 106, 110, 114, 116, 116/1, 118, 118/1-118/4, 120, 122, 124, 126, 128, 130, 132/1, 132/2, 134, 136	พัฒนาการ ซอย 8	384 ครัวเรือน	
		152, 154, 154/1, 156, 158, 160, 160/1, 162, 164, 164/1, 166, 168, 170, 170/1, 172, 174, 176, 178, 178/1	พัฒนาการ ซอย 12		
		180, 180/1, 180/2, 182, 186, 186/1-186/6, 188, 190, 190/1-190/8	พัฒนาการ ซอย 14		
		45/481/13	ชัยชุมพล		
17.	ชุมชนหมู่บ้านพัฒนา	ยกเว้น ซอย 8 บ้านเลขที่ 66,66/1- 66/6, 68, 68/1-68/11, 90, 94, 96/1-96/3, 98, 100, 102, 104, 106, 110, 114, 116, 116/1, 118, 118/1-118/4, 120, 122, 124, 126, 128, 130, 132/1, 132/2, 134, 136	ถนนพัฒนาการ ตลอดสาย	689 ครัวเรือน	มีต่อหน้า ถัดไป

ลำดับที่	ชุมชน	บ้านเลขที่	ถนน	จำนวนครัวเรือน	หมายเหตุ
	ชุมชนหมู่บ้านพัฒนา (ต่อ)	ยกเว้น ซอย 12 บ้านเลขที่ 152, 154, 154/1, 156, 158, 160, 160/1, 162, 164, 164/1, 166, 168, 170, 170/1, 172, 174, 176, 178, 178/1			
		ยกเว้น ซอย 14 บ้านเลขที่ 180, 180/1, 180/2, 182, 186, 186/1-186/6, 188, 190, 190/1-190/8	ถนนพัฒนาการ ตลอดสาย		
		1-82	ทุ่งสง-สุราษฎร์		
		1-159	ถนนหมู่บ้านพัฒนา ตลอดสาย		
18.	ตลาดสด	36-86 ขวามือจากห้าง ทองสุโขทัย - ร้านขาย ข้าวสาร	นิกรบำรุง	171 ครัวเรือน	
		1-171 ซ้ายมือ จากร้าน ทุ่งสงแกรนด์			
		1-253/21	ผดุงราษฎร์		
19.	ชุมชนโคมทองธานี (ท่าแพ)	447, 457, 459, 461, 463, 465, 467, 469, 471, 473, 477, 479, 481, 483, 485, 487, 489, 491, 493, 495, 497, 499, 501, 503, 505, 507, 509, 511, 513, 515, 517, 519, 521, 523, 529, 531, 533, 534, 535, 537, 539, 541, 545, 547, 549, 553, 555, 557, 559, 561, 563, 565, 567, 569, 571, 573, 575, 577, 579, 581,	ทุ่งสง- นครศรีธรรมราช	112 ครัวเรือน	มีต่อหน้า ถัดไป

ลำดับที่	ชุมชน	บ้านเลขที่	ถนน	จำนวนครัวเรือน	หมายเหตุ
	ชุมชนโคมทองธานี (ท่าแพ) (ต่อ)	583, 585, 587, 589, 591, 593, 595, 597, 599, 601, 603, 605, 607, 609, 611, 613, 615, 617, 619, 621, 623, 625, 627, 629, 631, 633, 635, 637, 639, 641, 643, 645, 647, 649, 651, 653, 655, 657, 659, 661, 663, 665, 667, 669, 671, 673, 675, 677, 679, 681, 755	ทุ่งสง- นครศรีธรรมราช		
20.	ราชบริพาร	1-198/3	ราชบริพาร	263 ครัวเรือน	

ย่านการค้า

บ้านเลขที่	ถนน	หมายเหตุ
1 - 620	ชนปรีดา	
1 - 89	ธรรมสุนทรอุทิศ	
1 - 71/4	ศิลาปูลุสรณ์	
1 - 142	เวชพฤษพิทักษ์	
1 - 202	ประสานมิตร	
1 - 80/2	สำราญใจ	
1 - 40	ชัยชุมพล ซอย 2	



ที่วทต. (ว) ๕๓๔ / ๒๕๖๔

๗ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง ขอเชิญเข้าร่วมการจัดเวทีการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน ประธานชุมชน รองประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชน และผู้สนใจ ชุมชน.....

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบฟอร์มสรุปประเด็นการจัดเวทีการรายงานผลการประเมินฯ จำนวน ๑ ฉบับ

ตามที่เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ว่าจ้างวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ โดย นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว ผู้รับมอบอำนาจ เป็นที่ปรึกษาดำเนินโครงการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี ๒๕๖๓ ตามสัญญาเลขที่ ๓๒/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ ตามทราบแล้วนั้น

บัดนี้ นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว ได้ดำเนินการเก็บข้อมูลเสร็จสิ้นแล้ว ทางวิทยาลัยฯ จึงขอเชิญ ประธานชุมชน รองประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชน และผู้สนใจ เข้าร่วมการจัดเวทีการรายงานผลการประเมินฯ ในวันที่ เมษายน ๒๕๖๔ เวลา น. ณ ที่ทำการชุมชนของท่าน ทั้งนี้ เพื่อทางวิทยาลัยฯ จะได้นำผลการจัดเวทีเสนอต่อเทศบาลเมืองทุ่งสงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาเข้าร่วมด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๗๕๐๗๕ ๑๑๕/๑๕๕

(ศาสตราจารย์ ดร.นิത്യศรี แสงเดือน)
อธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

สามารถสอบถามรายละเอียดโครงการได้ที่

- | | | |
|----------------------------|----------------------------|--------------------------------|
| ๑. วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ | หน่วยงานต้นสังกัด | โทรศัพท์ ๐-๗๕๗๗-๐๑๓๖-๗ ต่อ ๑๔๑ |
| ๒. นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว | หัวหน้าโครงการ | โทรศัพท์ ๐๙๘-๐๕๒-๗๐๖๖ |
| ๓. นางสาวบุญรัตน์ ชุมพล | กองวิชาการและแผนงานวิชาการ | โทรศัพท์ ๐๙๕-๐๓๕-๘๗๒๓ |

แบบประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการดำเนินงาน
ของเทศบาลเมืองทุ่งสง

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้เทศบาลเมืองทุ่งสง จะนำผลไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาในด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดของประชาชน จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อความตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการประเมินในภาพรวมเท่านั้น และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

ถนน.....ชุมชน.....

คำชี้แจง 1. กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน.....ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านให้มากที่สุด

2. ผู้ประเมินต้องการประเมินความพึงพอใจของท่าน ช่วงเวลาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

.....(1) ชาย

.....(2) หญิง

2. อายุ

.....(1) น้อยกว่า 20 ปี ลงมา

.....(2) 20-29 ปี

.....(3) 30-39 ปี

.....(4) 40-49 ปี

.....(5) 50-59 ปี

.....(6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

.....(1) โสด

.....(2) สมรส

.....(3) หม้าย

.....(4) หย่าร้าง

.....(5) แยกกันอยู่

.....(6) อื่น ๆ ระบุ.....

4. การศึกษา

.....(1) ไม่ได้ศึกษา

.....(2) ประถมศึกษา

.....(3) มัธยมศึกษาตอนต้น

.....(4) มัธยมศึกษาตอนปลาย

.....(5) ปวช.

.....(6) ปวส.

.....(7)ปริญญาตรี

.....(8) สูงกว่าปริญญาตรี

.....(9) อื่น ๆ ระบุ.....

5. อาชีพ

.....(1) รับราชการ/ลูกจ้างราชการ

.....(2) รัฐวิสาหกิจ

.....(3) ลูกจ้างเอกชน

.....(4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

.....(5) รับจ้างทั่วไป

.....(6) นักเรียน/นักศึกษา

.....(7) แม่บ้าน

.....(8) เกษตรกร

..... (9) อื่น ๆ ระบุ.....

6. รายได้ต่อเดือน

.....(1) ตั้งแต่ 4,000 บาท ลงมา

.....(2) 4,001-8,000 บาท

.....(3) 8,001-12,000 บาท

.....(4) 12,001-16,000 บาท

.....(5) 16,001-20,000 บาท

.....(6) มากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป

7. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

.....(1) 1 คน

.....(2) 2-3 คน

.....(3) 4-5 คน

.....(4) 6-7 คน

.....(5) 8-9 คน

.....(6) 10 คน ขึ้นไป

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

- | | | |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด |

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อยที่สุด
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน						
1. มีการสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน สะพาน และปรับปรุงภูมิทัศน์ เกาะกลางมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม (ข้าง)						
2. มีการก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาท่อระบายน้ำ คูระบายน้ำ และ คูคลอง (ข้าง)						
3. มีการก่อสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาทางเท้า (ข้าง)						
4. ไฟฟ้ามีความสะดวกและทั่วถึง (ข้าง)						
5. น้ำประปามีความสะดวกและทั่วถึง (ข้าง)						
6. มาตรฐานคุณภาพน้ำประปา (ส่วนภูมิภาค/ชุมชน) (ข้าง)						
7. มีสวนสาธารณะ สวนหย่อม สวยงามและเป็นระเบียบ (ข้าง)						
8. การจัดการด้านการผังเมือง/การควบคุมอาคาร/การตรวจอาคาร (ข้าง)						
9. ความพึงพอใจต่อการใช้ประโยชน์ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน (ข้าง)						
10. การดำเนินงานของเทศบาลด้าน โครงสร้างพื้นฐาน (ข้าง)						
2. ด้านการศึกษา						
11. การให้ความรู้และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชน (ศึกษา)						
12. การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ของประชาชน/ชุมชน เช่น หอสมุดที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำชุมชน/อินเทอร์เน็ตชุมชน/ ศูนย์ลดโลกร้อน/ฝ่ายทำแพ เป็นต้น (ศึกษา)						
13. การส่งเสริมประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาท้องถิ่น (ศึกษา)						
14. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่าน เขียน และพูดภาษาไทย (ศึกษา)						
15. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่านและพูดภาษาอังกฤษ (ศึกษา)						
16. การจัดการศึกษาระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก (ศึกษา)						
17. การจัดการศึกษาระดับปฐมวัย (ศึกษา)						
18. การจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา (ศึกษา)						
19. การจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ศึกษา)						
20. การส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวัน ให้กับเด็กนักเรียนของศูนย์เด็กเล็กและ โรงเรียนในสังกัด (ศึกษา)						
21. การดูแลสุขภาพพลานามัยของนักเรียน (อนามัยโรงเรียน) (ศึกษา)						

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อยที่สุด
22. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโรงเรียนอย่างทั่วถึง (ศึกษา)						
23. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการศึกษา (ศึกษา)						
3. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม						
24. การให้บริการด้านส่งเสริมสุขภาพ การส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนออกกำลังกาย เป็นต้น (สาธารณสุข)						
25. การให้บริการด้านการป้องกันและควบคุมโรค การดำเนินงานด้านการป้องกันโรค เช่น โรคไข้เลือดออก โรคอุจจาระ ร่วงและอุบัติเหตุ การฉีดพ่นหมอกควัน/ละอองฝอย การฉีดวัคซีนโรค พิษสุนัขบ้า เป็นต้น (สาธารณสุข)						
26. การให้บริการด้านการรักษาพยาบาล การบริการรักษาพยาบาลโดยคลินิกสหเวชศาสตร์ (สาธารณสุข)						
27. การให้บริการด้านฟื้นฟูสภาพ การบริการเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ การดูแลผู้สูงอายุที่มีภาวะพึ่งพิง/ผู้พิการ (สาธารณสุข)						
28. การให้บริการด้านการคุ้มครองผู้บริโภค มาตรการการควบคุมสุขลักษณะที่ดีในการผลิตอาหาร เช่น การตรวจ ร้านอาหารแผงลอย/สารปนเปื้อนในอาหาร เป็นต้น (สาธารณสุข)						
29. การให้บริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน การส่งเสริม พัฒนางานสาธารณสุขมูลฐาน ป้องกัน เฝ้าระวัง และ บรรเทาภัยที่เกิดสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน เช่น การดูแลสุขภาพประชาชน ในชุมชนโดยอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) เป็นต้น (สาธารณสุข)						
30. การให้บริการด้านระบบการแพทย์ฉุกเฉิน (สาธารณสุข)						
31. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 05.00-07.00 น. (สาธารณสุข)						
32. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 09.00-12.00 น. (สาธารณสุข)						
33. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนน ช่วงเวลา 13.00-16.00 น. (สาธารณสุข)						
34. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ ความสะอาดของถนนโดยภาพรวม (สาธารณสุข)						
35. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ การปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่ (สาธารณสุข)						
36. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ การเก็บ/ขนขยะ/การสร้างความสะอาด/การดูแล (สาธารณสุข)						
37. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ (สาธารณสุข)						

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อยที่สุด
38. การให้บริการด้านบริหารจัดการขยะ การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการขยะ (สาธารณสุข)						
39. การรณรงค์และป้องกันเฝ้าระวังเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดในพื้นที่ เช่น โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทั้งในและนอก โรงเรียน เป็นต้น (สวัสดิการสังคม)						
40. การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหายาเสพติด และลดอัตรา การติดยาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป (สวัสดิการสังคม)						
41. การส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาตาม ศักยภาพและความพร้อม (ศึกษา)						
42. การดำเนินงานของเทศบาลด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (สาธารณสุข)						
4. ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ						
43. การจัดกิจกรรมนันทนาการ/ลานกีฬาชุมชนให้แก่ประชาชนในทุก กลุ่มอายุ (สวัสดิการสังคม)						
44. พัฒนาทักษะด้านการกีฬาของเยาวชนและประชาชน เพื่อนำสู่ความ เป็นมืออาชีพ (ศึกษา)						
45. การส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกีฬาในทุกระดับ (ศึกษา)						
46. การจัดพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ออกกำลังกาย (ศึกษา)						
47. การดูแลสวัสดิการในด้านต่าง ๆ แก่ เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส และผู้ป่วยโรคเอดส์ เด็กแรกเกิดและสังคมสงเคราะห์ (สวัสดิการสังคม)						
48. การส่งเสริมและสนับสนุนความเข้มแข็งแก่ชุมชน ให้บริหารจัดการ ด้วยตนเอง (สวัสดิการสังคม)						
49. การส่งเสริมและสนับสนุนให้ชุมชนดำรงชีวิตตามแนวปรัชญา เศรษฐกิจพอเพียง (สวัสดิการสังคม)						
50. การดำเนินงานของเทศบาลด้านบริการสังคมและสวัสดิการ (สวัสดิการสังคม)						
5. ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร						
51. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (สุขาภิบาล)						
52. การใช้น้ำสำหรับการอุปโภคบริโภค (สาธารณสุข)						
53. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการจัดการ ขยะต้นทาง (สวัสดิการสังคม)						
54. ผลการดำเนินโครงการพลิกจุดพลิกโลกมุ่งสู่ทุ่งสงเมืองคาร์บอนต่ำ (สาธารณสุข)						
55. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร (สุขาภิบาล)						

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อยที่สุด
6. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ						
56. การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในภาพรวม/เศรษฐกิจชุมชน เช่น การส่งเสริมพัฒนาอาชีพหรือสร้างรายได้แก่ชุมชน เป็นต้น (สวัสดิการสังคม)						
57. การจัดการแข่งขันกีฬาในทุกระดับเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ การค้า แก่ผู้ประกอบการ พ่อค้า แม่ค้า และประชาชนในอำเภอทุ่งสง ทำให้มีรายได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น (ศึกษา)						
58. ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการท่องเที่ยวของเทศบาล (สำนักปลัด: ท่องเที่ยว)						
59. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ (สำนักปลัด)						
7. ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน						
60. การพัฒนา และปรับปรุง พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ใน การจราจร และส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนให้ปฏิบัติตามกฎ จราจร (สำนักปลัด: เทศกิจ)						
61. การจัดระเบียบจราจรทางถนน ทางเท้า และความไม่เป็นระเบียบ เรียบร้อยของเมือง เช่น หาบเร่ แผงลอย และการรुकล้ำที่สาธารณะ เป็นต้น (สำนักปลัด: เทศกิจ)						
62. การจัดระเบียบและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของป้ายโฆษณาและ กำหนดจุดติดตั้ง (สำนักปลัด: เทศกิจ)						
63. การเปรียบเทียบปรับผู้กระทำความผิดในการติดตั้งป้ายโฆษณาในที่ สาธารณะโดยไม่ได้รับอนุญาต (สำนักปลัด: เทศกิจ)						
64. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่เทศกิจมีความสุภาพเป็นระเบียบเรียบร้อย (สำนักปลัด: เทศกิจ)						
65. การดูแลความสงบและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชน (สำนักปลัด: เทศกิจ)						
66. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน (สำนักปลัด: เทศกิจ)						
8. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
67. การเตือนภัยและประชาสัมพันธ์ก่อนเกิดเหตุ (สำนักปลัด: ป้องกัน)						
68. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านน้ำท่วม (สำนักปลัด: ป้องกัน)						
69. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านภัยแล้ง (สำนักปลัด: ป้องกัน)						
70. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอัคคีภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)						
71. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านวาทภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)						

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อยที่สุด
72. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอุบัติเหตุ (สำนักปลัด: ป้องกัน)						
73. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารจัดการน้ำท่วม (สำนักปลัด: ป้องกัน)						
74. การช่วยเหลือผู้ประสบภัยด้านสาธารณภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)						
75. การให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับ ประชาชนในและนอกพื้นที่เขตเทศบาล (สำนักปลัด: ป้องกัน)						
76. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (สำนักปลัด: ป้องกัน)						
9. ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี						
77. การจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรม ศิลปะการแสดง และประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เทศบาล ดำเนินการเอง (ศึกษา)						
78. การจัดโครงการเพื่อส่งเสริมศิลปะการแสดงในสถานศึกษา เช่น โครงการหนึ่งโรงเรียนหนึ่งศิลปะการแสดง เป็นต้น (ศึกษา)						
79. การพัฒนา ปรับปรุงสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เช่น ถ้ำตลอด/มูลนิธิชำปอก (เจ้าแม่กวนอิม) เป็นต้น (ช่าง)						
80. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี (ศึกษา)						
10. ด้านการบริหารจัดการเทศบาล						
81. เทศบาลรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชนและมี ช่องทางให้ท่านแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะวิธีการดำเนินงาน (ทุกกอง)						
82. การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด (ทุกกอง)						
83. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูล โครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลก่อนดำเนินงาน และการรายงานผล การดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบหลังจากการดำเนินงานเสร็จ สิ้นแล้ว โดยผ่านทางสื่อต่าง ๆ เช่น วิทยุ หอกระจายข่าว วารสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ www.thungsong.com เป็นต้น (วิชาการ)						
84. ประชาชนได้รับประโยชน์จากผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมอัน นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน ในท้องถิ่นได้ (ทุกกอง)						
85. เทศบาลมีการให้บริการประชาชนนอกสถานที่ (ทุกกอง)						
86. การส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชน (ทุกกอง)						
87. การดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการเทศบาล (ทุกกอง)						

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสง ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสง ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน
1	
2	
3	
4	
5	

1. ในช่วง 1 ปี ที่ผ่านมา ท่านคิดว่างานด้านใดของเทศบาลเมืองทุ่งสง ที่มีการพัฒนาอย่างชัดเจนที่สุด.....
.....
2. ท่านมีความต้องการให้เทศบาลเมืองทุ่งสง ปรับปรุงการดำเนินงาน ในเรื่องใดมากที่สุด.....
เพราะเหตุใด.....
3. ท่านคิดว่าเทศบาลเมืองทุ่งสง
มีจุดเด่นเรื่องอะไร.....
มีจุดด้อยเรื่องอะไร.....
4. ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงาน
 - 4.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....
.....
 - 4.2 ด้านการศึกษา.....
.....
 - 4.3 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....
.....
 - 4.4 ด้านบริการสังคมและสวัสดิการ.....
.....
 - 4.5 ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากร.....
.....
 - 4.6 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนและอาชีพ.....
.....
 - 4.7 ด้านการรักษาความสงบปลอดภัยในชุมชน.....
.....
 - 4.8 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....
.....
 - 4.9 ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี.....
.....
 - 4.10 ด้านการบริหารจัดการเทศบาล.....
.....
 - 4.11 ประเด็นที่อยากให้มีการสอบถามเพิ่มเติม.....
.....
- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม



รายงานฉบับสมบูรณ์

(ขอบเขตงานที่ 2)

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ภายใต้โครงการ

จ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปี 2563

จัดทำโดย

อาจารย์รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ประจำปีงบประมาณ 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คำนำ

การปกครองในรูปแบบเทศบาล เป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการปกครองท้องถิ่น ที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะ โดยกำหนดเป็นหลักการหรือกลวิธีที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้และรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการกำหนดแผนหรือโครงการมาดำเนินการกิจกรรมนั้น จึงจะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ (อนุสรณ์ ถัมมณี, 2556) โดยมีกิจกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการในด้านการศึกษา ศาสนา การคมนาคม เป็นต้น ทั้งนี้ท้องถิ่นต้องมีการวางแผน กำหนดแนวทางของการกระทำในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพในการกำหนดกฎ ข้อบังคับ ให้สอดคล้องกับท้องถิ่นและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้มากที่สุด เพราะฉะนั้นเพื่อให้ทราบถึงผลจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลนโยบายซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง สามารถนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นเมืองที่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เดิมมีฐานะเป็นเทศบาลตำบลปากแพรก (โดยประกาศพระราชกฤษฎีกาเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2483) ต่อมาได้รับการยกฐานะโดยได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะและเปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาลเมืองทุ่งสงเมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2547 เทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นชุมชนที่มีแนวโน้มการขยายตัวสูงและเป็นศูนย์กลางความเจริญแห่งหนึ่งของจังหวัดเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองจากปัจจัยด้านการคมนาคม โดยเริ่มจากการเป็นชุมทางคมนาคมขนส่งทางรถไฟซึ่งมีผลให้เกิดการค้าและการบริการอื่น ๆ ตามมามีพื้นที่ทั้งหมดรวม 7.17 ตารางกิโลเมตรโดยแบ่งออกเป็นชุมชนย่อย 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการสาธารณะประชาชนผ่านแผนงาน โครงการพัฒนาต่าง ๆ มากมาย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จะเป็นการสร้างระบบการควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากความคิดเห็นของประชาชนสามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงผลจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลนโยบายซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง สามารถนำมาใช้ปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป ผู้ประเมินจึงประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ทราบถึงผลการให้บริการ

ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลได้ทางหนึ่ง อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

จากการประเมินโดยลงสำรวจพื้นที่จริง ใช้แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บันทึกข้อมูลลงแบบสอบถามบันทึกภาพนิ่ง เก็บข้อมูลในพื้นที่งานบริการต่าง ๆ และเก็บข้อมูลตามชุมชนและพื้นที่ต่าง ๆ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) มีการกระจายข้อมูลให้ครอบคลุมปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

ผลการประเมิน ประจำปี 2563 ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ย 4.309 ซึ่งสูงกว่า ประจำปี 2559, 2560, 2561 และ 2562 ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.419, 3.722, 3.871 และ 4.110 ตามลำดับ แสดงให้เห็นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลา 5 ปีที่ผ่านมา นั้นหมายความว่า การให้บริการของเทศบาลมีการพัฒนาในทิศทางที่ดีขึ้น แต่ยังมีความต้องการให้เทศบาลปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วนในหลายประเด็น ดังนั้นผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสงและหัวหน้างานต่าง ๆ ควรนำผลจากการประเมินไปกำหนดแนวทางการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง เพื่อส่งผลต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

อาจารย์รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

5 เมษายน 2564

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการประชาชน โดยครอบคลุมตามประกาศเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน 30 กระบวนงานบริการ ซึ่งแบบประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการจาก 8 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักงานปลัดเทศบาล) 2) งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา (กองการศึกษา) 3) คลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อสุขภาพทุ่งสง) 4) งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 5) งานรักษาความสะอาด (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 6) งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ (กองคลัง) 7) งานสังคมสงเคราะห์ (กองสวัสดิการสังคม) และ 8) งานธุรการ (กองช่าง) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2562 จำนวน 122,053 คน (เทศบาลเมืองทุ่งสง, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยมีการดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการจาก 8 กลุ่มงาน จำนวน 400 คน

ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1967) หรือจากสูตร $n = N/(1+Ne^2)$

$$\text{จากสูตร} \quad n = N/(1+Ne^2)$$

$$N = 122,053$$

$$e = 0.05$$

$$\begin{aligned}
 n &= 122,053/[1+(122,053*0.05^2)] \\
 &= 122,053/306.13 \\
 &= 398.70 \text{ คน} \\
 &= 399 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

แต่ผู้ประเมินต้องกำหนดกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 400 คน

ขั้นตอนที่ 2 กระจายพื้นที่การเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกกลุ่มงาน โดยใช้สูตร $N*0.00328$ ดังแสดงใน

ตาราง

ตารางที่ 01 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ลำดับ	กลุ่มงาน	จำนวนผู้รับบริการ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล) -ขอใช้บริการทะเบียนราษฎร -ขอมีบัตรประจำตัวประชาชน	9,094	29
2	งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา (กองการศึกษา) -ขอใช้บริการห้องสมุด -ขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตชุมชน -ขอใช้บริการเว็บไซต์ tungsong.com	66,419	217
3	คลินิกเวชกรรมประชาชน (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อสุขภาพทุ่งสง) -ขอใช้บริการปฐมภูมิ (ผู้ป่วยนอก)	37,606	123
4	งานสุขภาพิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) -ขอใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข	373	2
5	งานรักษาความสะอาด (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) -ขอใช้บริการดูแลสิ่งปฏิกูล -ขอใช้บริการรถบรรทุกศพ	367	2
6	งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ (กองคลัง) -ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง -ชำระภาษีป้าย	4,102	13
7	งานสังคมสงเคราะห์ (กองสวัสดิการสังคม) -ประสานงานการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ -ประสานงานการรับสวัสดิการต่าง ๆ	3,952	13
8	งานธุรการ (กองช่าง) -ขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร	140	1
รวม		122,053	400

4. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชประจำปี 2562 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

5. วิธีการเก็บข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) ลงสำรวจพื้นที่จริงโดยการใช้แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บันทึกข้อมูลลงแบบสอบถาม บันทึกภาพนิ่ง เก็บข้อมูลในพื้นที่งานบริการต่าง ๆ และเก็บข้อมูลตามชุมชนและพื้นที่ต่าง ๆ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ มีการกระจายข้อมูลให้ครอบคลุมตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ดังแสดงในรูป



รูปที่ 01 การลงสำรวจพื้นที่จริง



รูปที่ 01 การลงสำรวจพื้นที่จริง (ต่อ)

- 2) วิเคราะห์ผลการประเมิน
- 3) รายการผลการประเมินต่อเทศบาล

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับพรรณนาประกอบ

2) การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 1 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์มูลตีความ (Interpretive Analysis)

ระดับการแปรผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ตจะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลความหมายของข้อมูล พิจารณาจากคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) โดยกำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนของ John W.Best ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง มาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลผลการดำเนินงานรายข้อ พิจารณาจากคะแนนร้อยละ โดยกำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนจากผลรวมของคะแนนร้อยละจาก 3 ระดับ ได้แก่ ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

7. สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 02 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (แยกตามกลุ่มงาน)

กลุ่มงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล)	4.686	.43	มากที่สุด	3
2. งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา (กองการศึกษา)	3.993	.52	มาก	7
3. คลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อสุขภาพทุ่งสง)	4.728	.18	มากที่สุด	2
4. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.750	.35	มากที่สุด	1
5. งานรักษาความสะอาด (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.571	.60	มากที่สุด	5
6. งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ (กองคลัง)	4.673	.40	มากที่สุด	4
7. งานสังคมสงเคราะห์ (กองสวัสดิการสังคม)	4.315	.37	มาก	6
8. งานธุรการ (กองช่าง)	3.964	.00	มาก	8
รวม	4.309	.55	มาก	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน) โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.309 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจกลุ่มงานต่าง ๆ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.750

อันดับที่ 2 คลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.728

อันดับที่ 3 งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.686

ตารางที่ 03 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน)

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายชี้แจง แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.41	.61	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	4.40	.60	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.43	.62	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.42	.59	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติ	4.44	.59	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.54	.56	มากที่สุด
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.48	.57	มาก
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.48	.61	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	4.34	.71	มาก
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.24	.75	มาก
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	4.28	.80	มาก
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.37	.68	มาก
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.40	.65	มาก
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	4.40	.67	มาก
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.32	.69	มาก
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	4.35	.68	มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.41	.65	มาก
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	.65	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.82	.97	มาก
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	4.06	.88	มาก
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	4.03	.96	มาก
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	4.02	.99	มาก
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.01	.97	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.22	.81	มาก
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคาร ใ้ได้อย่างชัดเจน สะดวก เหมาะสม	4.30	.81	มาก
26. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.34	.78	มาก
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	.77	มาก
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	.80	มาก
รวม	4.309	.55	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน) โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.309 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก และ 3 อันดับหลัง ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.54

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 7 ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อ 8 ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.48

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 18 ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.47

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับหลัง (เรียงจากน้อยไปหามาก)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 19 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.82

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 23 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.01

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 22 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.02

8. สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

ตารางที่ 04 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน)

ลำดับ	รายการ
1	เพิ่มจำนวนที่นั่ง ในกรณีคนรับบริการมาก
2	ควรขยายพื้นที่จอดรถ หรือสร้างหลังคา
3	ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม สร้างตู้กดขนม หรือน้ำดื่มแบบหยอดเหรียญ
4	ปรับปรุงห้องน้ำให้ดีขึ้น
5	จัดระเบียบแม่ค้า เพราะมีการวางของขายกีดขวางทางเดิน
6	แก้ไขปัญหาน้ำท่วมอย่างครบวงจร
7	เพิ่มกล้องวงจรปิดจุดเสี่ยง

ตารางที่ 05 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(1. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)

ลำดับ	รายการ
1	เพิ่มจำนวนที่นั่ง ในกรณีคนรับบริการมาก

ตารางที่ 06 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(2. งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา)

ลำดับ	รายการ
1	ควรขยายพื้นที่จอดรถ หรือสร้างหลังคา
2	ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม สร้างตู้กดขนม หรือน้ำดื่มแบบหยอดเหรียญ
3	ปรับปรุงห้องน้ำให้ดีขึ้น
4	จัดเรียงหนังสือให้เป็นหมวดหมู่ ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดหนังสือ และเพิ่มการให้บริการการสอบถามการค้นหาหนังสือ
5	สร้างโต๊ะอ่านหนังสือ ที่นั่งรอด้านหน้าห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น
6	สร้างมุมถ่ายรูป มีที่พักผ่อนหรือที่กินข้าวไว้ด้านหน้าหรือข้าง ๆ ห้องสมุด
7	เพิ่มคอมพิวเตอร์มากกว่าเดิม หรือเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต และจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียนที่จำเป็น
8	ติดแอร์ในครบทุกห้อง

ตารางที่ 07 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(3. คลินิกเวชกรรมประชาชนอุทิศ)

ลำดับ	รายการ
1	บริการอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่มฟรี
2	เพิ่มที่จอดรถ
3	เพิ่มการจำหน่ายอุปกรณ์ทางการแพทย์
4	เพิ่มห้องนอนรูดูอาการ ห้องพักรักษา

ตารางที่ 08 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(4. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม)

ลำดับ	รายการ
1	-ไม่มี-

ตารางที่ 09 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(5. งานรักษาความสะอาด)

ลำดับ	รายการ
1	-ไม่มี-

ตารางที่ 010 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(6. งานผลประโยชน์และกิจกรรมพาณิชย์)

ลำดับ	รายการ
1	จัดระเบียบแม่ค้า เพราะมีการวางของขายกีดขวางทางเดิน

ตารางที่ 011 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(7. งานสังคมสงเคราะห์)

ลำดับ	รายการ
1	-ไม่มี-

ตารางที่ 012 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(8. งานธุรการกองช่าง)

ลำดับ	รายการ
1	แก้ไขปัญหาหน้าท่วมอย่างครบวงจร
2	เพิ่มกล้องวงจรปิดจุดเสี่ยง

9. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ตารางที่ 013 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	3.452	3.670	4.069	4.582	4.686	ปานกลาง	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
2. งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา	3.308	3.710	3.871	3.802	3.993	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก
3. คลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ	-	-	3.631	4.089	4.728	-	-	มาก	มาก	มากที่สุด
4. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	3.456	3.786	4.179	4.696	4.750	ปานกลาง	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
5. งานรักษาความสะอาด	-	-	-	-	4.571	-	-	-	-	มากที่สุด
6. งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์	2.942	3.697	4.163	4.950	4.673	ปานกลาง	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
7. งานสังคมสงเคราะห์	3.910	3.709	3.906	4.465	4.315	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
8. งานธุรการกองช่าง	3.173	3.464	3.625	4.785	3.964	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก
รวม	3.419	3.722	3.871	4.110	4.309	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร		
สารบัญ		
บทที่ 1 บทนำ		1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา		1
1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน		2
1.3 ขอบเขตของการประเมิน		2
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ		3
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ		3
บทที่ 2 แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย		4
2.2 หลักกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ		5
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง		8
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		11
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน		14
3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา		14
3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง		14
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า		15
3.4 วิธีการเก็บข้อมูล		16
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล		17
บทที่ 4 ผลการประเมิน		18
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		18
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน)		23
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรฯ		30
4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานห้องสมุดฯ		32
4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของคลินิกฯ ประชาอุทิศ		34
4.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานสุขาภิบาลฯ		36
4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานรักษาความสะอาด		38
4.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานผลประโยชน์ฯ		40
4.9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์		42
4.10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานธุรการกองช่าง		44
4.11 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน		46

สารบัญ (ต่อ)

เรื่อง	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ	48
5.1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	48
5.2 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน	52
5.3 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ 5 ปี ซ้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)	54
เอกสารอ้างอิง	55
ภาคผนวก	56
เอกสารประกอบการเก็บข้อมูล	
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง	
บุคลากรดำเนินโครงการ	

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองในรูปแบบเทศบาล เป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยเหลือปัญหาการปกครองท้องถิ่น ที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะ โดยกำหนดเป็นหลักการหรือกลวิธีที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้และรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการกำหนดแผนหรือโครงการมาดำเนินกิจกรรมนั้น จึงจะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ (อนุสรณ์ ถิ่นมณี, 2556) โดยมีกิจกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการในด้านการศึกษา สาธารณสุข การคมนาคม เป็นต้น ทั้งนี้ท้องถิ่นต้องมีการวางแผน กำหนดแนวทางของการกระทำในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพในการกำหนดกฎ ข้อบังคับ ให้สอดคล้องกับท้องถิ่นและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้มากที่สุด เพราะฉะนั้นเพื่อให้ทราบถึงผลจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลนโยบายซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง สามารถนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นเมืองที่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เดิมมีฐานะเป็นเทศบาลตำบลปากแพรก (โดยประกาศพระราชกฤษฎีกาเมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2483) ต่อมาได้รับการยกฐานะโดยได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะและเปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาลเมืองทุ่งสงเมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2547 เทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นชุมชนที่มีแนวโน้มการขยายตัวสูงและเป็นศูนย์กลางความเจริญแห่งหนึ่งของจังหวัดเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองจากปัจจัยด้านการคมนาคม โดยเริ่มจากการเป็นชุมทางการคมนาคมขนส่งทางรถไฟซึ่งมีผลให้เกิดการค้าและการบริการอื่น ๆ ตามมามีพื้นที่ทั้งหมดรวม 7.17 ตารางกิโลเมตร โดยแบ่งออกเป็นชุมชนย่อย 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการสาธารณะประชาชนผ่านแผนงานโครงการพัฒนาต่าง ๆ มากมาย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546

การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จะเป็นการสร้างระบบการควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากการคิดเห็นของประชาชนสามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงผลจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่ จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลนโยบายซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง สามารถนำมาใช้ปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป ผู้ประเมินจึงประเมินความพึงพอใจของ

ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เพื่อให้ทราบถึงผลการให้บริการ ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลได้ทางหนึ่ง อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1.2.1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

1.3 ขอบเขตของการประเมิน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการประชาชน โดยครอบคลุมตามประกาศเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน 30 กระบวนงานบริการ ซึ่งแบบประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการจาก 8 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักงานปลัดเทศบาล) 2) งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา (กองการศึกษา) 3) คลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อสุขภาพทุ่งสง) 4) งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 5) งานรักษาความสะอาด (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 6) งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ (กองคลัง) 7) งานสังคมสงเคราะห์ (กองสวัสดิการสังคม) และ 8) งานธุรการ (กองช่าง) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2562 จำนวน 122,053 คน (เทศบาลเมืองทุ่งสง, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2562 จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling)

ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (Yamane, 1967) หรือจากสูตร $n = N/(1+Ne^2)$ ปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 399 คน แต่ผู้ประเมินต้องกำหนดกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 400 คน

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ตรงตามข้อกำหนดกฎระเบียบของเทศบาลเมืองทุ่งสง และผลที่ได้รับมีประสิทธิภาพ

1.4.2 ด้านการให้บริการของพนักงาน หมายถึง คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในหน่วยงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง รวมถึงมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ ความถูกต้องในการบริการเอกสารและระบบสื่อสารของเทศบาล

1.4.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ระบบการให้บริการต่อผู้รับบริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

1.4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เทศบาลเมืองทุ่งสงจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งรอ เป็นต้น

1.4.5 เทศบาล หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งกฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง ในที่นี้หมายถึง เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

1.5.2 ทราบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินได้ค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อนำมาสนับสนุนการประเมินในครั้งนี้ รวมทั้งได้นำแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเคยมีผู้ศึกษาไว้แล้วมาใช้เป็นแนวทางในการประเมิน ซึ่งได้แก่แนวคิดเกี่ยวกับการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย หลักกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายละเอียด ดังนี้

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการเมืองการปกครองท้องถิ่นไทย

ทศนสวรรค์ เจริญเมือง (2550) เสนอว่า การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น : อีกมิติหนึ่งของอารยธรรมโลก. การปกครองส่วนท้องถิ่น หรือการปกครองท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทางการเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารการปกครองของรัฐนั้น ย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคงแห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปไม่ได้ที่รัฐบาลจะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศ เพราะอาจจะเกิดปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชนได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ทั่วถึงได้ เมื่อเป็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและความสำคัญเกิดขึ้น

จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐบาลในอันที่จะรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน ยึดหลักการกระจายอำนาจปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับหลักการประชาธิปไตย โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นสามารถสรุปได้ดังนี้

1) การปกครองท้องถิ่น คือ รากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย เพราะการปกครองท้องถิ่นจะเป็นสถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน ให้ประชาชนรู้สึกว่าเขาสามารถมีส่วนร่วมได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และวางแผนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัยอันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการปกครองประชาธิปไตยในที่สุด

2) การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนรู้จักท้องถิ่นการปกครองตนเอง (Self Government) หัวใจของการปกครองระบอบประชาธิปไตย ประการหนึ่งก็คือ การปกครองตนเองมิใช่เป็นการปกครองอันเกิดจากคำสั่งเบื่องบน โดยเป็นการที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง ซึ่งผู้บริหารท้องถิ่นนอกจากจะได้รับเลือกตั้งมาเพื่อรับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยอาศัยความร่วมมือร่วมใจจากประชาชนแล้ว ผู้บริหารท้องถิ่นจะต้องพึงเลียงประชาชนด้วยวิถีทางประชาธิปไตยประชาชนออกเสียงประชามติ (Reference) ให้ประชาชนมีอำนาจถอดถอน (Recall) ซึ่งจะทำให้ประชาชนเกิดความสำนึกในความสำคัญของตนเองต่อท้องถิ่น และมีส่วนรับรู้ถึงปัญหาและแก้ไขปัญหาท้องถิ่นของตน

3) การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ซึ่งเป็นหลักสำคัญของการกระจายอำนาจ เนื่องจากภารกิจของรัฐบาลมีอยู่อย่างกว้างขวาง นับวันจะขยายเพิ่มขึ้น ขณะที่แต่ละท้องถิ่นย่อมมีปัญหาและความต้องการที่แตกต่างกัน ประชาชนจึงเป็นผู้มีความเหมาะสมที่จะแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นนั้นมากที่สุด และกิจการบางอย่างเป็นเรื่องเฉพาะท้องถิ่น ไม่เกี่ยวกับท้องถิ่นอื่น ๆ และไม่มีส่วนได้ส่วนเสียต่อประเทศโดยส่วนรวม จึงเป็นการสมควรที่จะให้ประชาชนท้องถิ่นดำเนินการดังกล่าวเอง ทั้งนี้การแบ่งเบาภาระดังกล่าวทำให้รัฐบาลมีเวลาที่จะดำเนินการในเรื่องที่สำคัญ ๆ หรือกิจการใหญ่ ๆ ระดับชาติอันเป็นประโยชน์ต่อประเทศชาติโดยรวม และมีความคล่องตัวในการดำเนินงานของรัฐบาลจะมีมากขึ้น

4) การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองตอบความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ เนื่องจากท้องถิ่นมีความแตกต่างกันไม่ว่าทางสภาพภูมิศาสตร์ ทรัพยากร ประชาชน ความต้องการ และปัญหาข้อแตกต่างกันออกไป ผู้ที่ให้บริการหรือแก้ไขปัญหาให้ถูกจุดและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดีก็คือ หน่วยงานปกครองท้องถิ่นนั่นเอง

5) การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมืองและการบริหารของประเทศในอนาคต ผู้นำหน่วยงานปกครองท้องถิ่นย่อมเรียนรู้ประสบการณ์ทางการเมือง การเลือกตั้ง การสนับสนุนจากประชาชนในท้องถิ่นย่อมเป็นพื้นฐานที่ดีต่ออนาคตทางการเมืองของตน และยังฝึกฝนทักษะทางการบริหารงานในท้องถิ่นอีกด้วย

6) การปกครองท้องถิ่นโดยยึดหลักการกระจายอำนาจ ทำให้เกิดการพัฒนาชนบทแบบพึ่งตนเองทั้งทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม

โดยสรุป ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแบ่งออกเป็นสองด้วย คือ ด้านการเมืองการปกครอง และการบริหาร กล่าวคือในด้านการเมืองการปกครองนั้นเป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยและเรียนรู้การปกครองตนเอง ส่วนด้านการบริหารนั้น เป็นการแบ่งเบาภาระรัฐบาลและประชาชนในท้องถิ่นได้หาทางสนองแก้ปัญหาด้วยตนเอง ด้วยกลไกการบริหารต่าง ๆ ทั้งในแง่ของการบริหารงานบุคคล การงบประมาณ และการจัดการ เป็นต้น

2.2 หลักกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ

นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2543) เสนอว่าหลักนิติธรรมกับการบริการสาธารณะของรัฐ ดังที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า การลดปัญหาความเหลื่อมล้ำและช่องว่างดังกล่าวเป็นภารกิจ ของรัฐที่ต้องจัดทำขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม ไม่ว่าจะเป็นหน้าที่จัดระบบสวัสดิการสังคมให้แก่ประชาชนทุกคน รวมถึงการเข้าถึงกระบวนการยุติธรรมและการบริการทาง สังคม อันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องจัดให้มีที่เหมาะสมมีคุณภาพและมีความเป็นธรรมตาม หลักนิติธรรม (Rule of Law) ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวก็คือ "การบริการสาธารณะ" นั่นเอง ความหมายของการบริการสาธารณะ (Public Service) "การบริการสาธารณะ"หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในการควบคุมของ ฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน10 กล่าวอีกนัยหนึ่ง บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะที่ดำเนินการจัดทำ ขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชนหรือโดยเอกชน ซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้ อำนาจในการกำกับดูแล บางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ ทั้งนี้บริการสาธารณะแบ่งออกเป็น 3 ประเภทใหญ่ ๆ ดังนี้คือ

1. บริการสาธารณะปกครอง คือ กิจกรรมที่โดยสภาพแล้วเป็นงานในหน้าที่ของ ฝ่ายปกครองที่จะต้องจัดทำเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนใหญ่แล้วจะเป็นเรื่อง การดูแลความปลอดภัยและความสงบสุขของชุมชน ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองจัดทำให้ประชาชน โดยไม่ ต้องเสียค่าตอบแทน นอกจากนี้เนื่องจากเนื้อหาของบริการสาธารณะทางปกครองจะเป็นเรื่องที่เป็น หน้าที่เฉพาะของฝ่ายปกครองที่ต้องอาศัยเทคนิคพิเศษ รวมทั้งอำนาจพิเศษของฝ่ายปกครองตามกฎหมายมหาชนในการจัดทำบริการสาธารณะด้วย ดังนั้นบริการสาธารณะประเภทนี้ฝ่ายปกครองจึงไม่สามารถมอบให้องค์กรอื่นหรือ เอกชนเข้ามาดำเนินการแทนได้ด้วยอย่าง บริการสาธารณะทางปกครองดังกล่าวข้างต้น เช่น กิจกรรมที่ เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบภายใน การป้องกันประเทศ การสาธารณสุข การอำนวยความสะดวก

ยุติธรรม การต่างประเทศ และการคลัง เป็นต้น ซึ่งแต่เดิมนั้น บริการสาธารณะทุกประเภทจัดว่าเป็น บริการสาธารณะทางปกครองทั้งสิ้น แต่ต่อมาเมื่อกิจกรรมเหล่านี้มีมากขึ้น และมีรูปแบบและวิธีการในการจัดทำ ที่แตกต่างกันออกไปจึงเกิดประเภทใหม่ๆ ของบริการสาธารณะขึ้นมาอีก

2. บริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรม คือ บริการสาธารณะที่ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการและมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการ ของเอกชน (วิสาหกิจเอกชน) ซึ่ง มีความแตกต่างกับบริการสาธารณะทางปกครองอยู่ด้วยกัน 4 ประการ คือ (1) วัตถุประสงค์ บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนอง ความต้องการของประชาชนในประเทศแต่เพียงอย่างเดียว ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและ พาณิชยกรรมนั้น มีวัตถุประสงค์ด้านเศรษฐกิจเหมือนกับวิสาหกิจเอกชน คือ เน้นทางด้านการผลิต การจำหน่าย การให้บริการ และมีการแบ่งปันผลประโยชน์ที่ได้รับดังเช่นกิจการของเอกชน (2) วิธีปฏิบัติงาน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีวิธีปฏิบัติงานที่รัฐสร้างขึ้น มา เป็นแบบเดียวกันมีระบบบังคับบัญชาซึ่งใช้กับผู้ปฏิบัติงานทุกคน ในขณะที่บริการสาธารณะทาง อุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมจะมีวิธีปฏิบัติงานที่สร้างขึ้นมาจากแตกต่างไปจากบริการสาธารณะที่มี ลักษณะทางปกครอง ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและเหมาะสมในการดำเนินการ (3) แหล่งที่มาของเงินทุน บริการสาธารณะทางปกครองจะมีแหล่งที่มาของเงินทุน จากรัฐแต่เพียงอย่างเดียว โดยรัฐจะเป็นผู้รับผิดชอบเงินทุนทั้งหมดที่นำมาใช้จ่ายในการดำเนินการ ส่วนบริการสาธารณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมนั้น แหล่งรายได้ส่วนใหญ่จะมาจาก ค่าตอบแทนการบริการของผู้ใช้บริการ (4) ผู้ให้บริการ สถานภาพของผู้ให้บริการสาธารณะทางปกครองนั้นจะถูกกำหนด โดยกฎข้อบังคับทั้งหมด ซึ่งรวมถึงแต่การกำหนดองค์กร การจัดองค์กรและการปฏิบัติงาน ดังนั้น ความสัมพันธ์ระหว่าง ผู้ใช้บริการกับผู้ให้บริการสาธารณะประเภทนี้จึงมีลักษณะเป็นนิติกรรมที่มี เงื่อนไขและไม่เท่าเทียมกันในขณะที่ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการของบริการสาธารณะทาง อุตสาหกรรมและพาณิชยกรรมจะมีลักษณะเสมอภาคกัน เพราะถูกกำหนดโดยสัญญาตามกฎหมาย เอกชน 3. บริการสาธารณะทางสังคมและวัฒนธรรม คือ บริการสาธารณะที่เป็นการ ให้บริการทางสังคมและวัฒนธรรมที่ต้องการความอิสระคล่องตัวในการทำงานโดยไม่มุ่งเน้นการ แสวงหากำไร เช่น การแสดงนาฏศิลป์พิพิธภัณฑสถานการศึกษาวิจัย ฯลฯ ดังนั้น การบริการสาธารณะจึงเป็นการดำเนินการของรัฐหรือฝ่ายปกครองในการกิจการที่อยู่ ในความอำนาจหรือในกำกับดูแลของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของ ประชาชนทุกคน ทั้งด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย การทำงาน การมีรายได้รวมถึงการเข้าถึง กระบวนการยุติธรรม และการบริการทางสังคม โดยรัฐหรือฝ่ายปกครองต้อง ดำเนินการให้อย่าง เหมาะสม และมีคุณภาพ เพื่อสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้น และสามารถพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม และเป็นธรรม อันจะเป็นการช่วยลดความเหลื่อมล้ำ 7 ของสังคมและรายได้รวมถึงทำให้เศรษฐกิจโดยรวมดีขึ้น เมื่อผู้มีรายได้น้อยหรือผู้ด้อยโอกาสในสังคม สามารถเข้าถึง

การบริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง เหมาะสมและมีคุณภาพ ก็จะทำให้บุคคล เหล่านั้นสามารถพัฒนาตนเอง ให้เจริญเติบโตเป็นทรัพยากรของชาติที่มีคุณภาพต่อไป โดยที่การจัดทำบริการสาธารณะมีความจำเป็นอย่างยั้งที่ ต้องดำเนินการตามหลักนิติธรรม ดังนั้น หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะจึงได้ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้มีส่วนคล้ายกับหลักทั่วไป ของกฎหมายเกี่ยวกับบริการสาธารณะ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสถานภาพของ บริการ สาธารณะ กฎเกณฑ์ของบริการสาธารณะ อันประกอบด้วยหลัก 3 ประการ คือ 1. หลักว่าด้วยความเสมอภาค เป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญประการแรกในการจัดทำบริการสาธารณะ ทั้งนี้เนื่องจากการที่รัฐเข้า มาจัดทำบริการ สาธารณะนั้น รัฐมิได้มีจุดมุ่งหมายที่จะจัดทำบริการสาธารณะขึ้นเพื่อประโยชน์ของ ผู้หนึ่งผู้ใดโดยเฉพาะ แต่เป็นการจัดทำเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กิจการใดที่รัฐจัดทำเพื่อ บุคคลใด โดยเฉพาะจะไม่มีลักษณะเป็น บริการสาธารณะ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติ หรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่าง เสมอภาคกัน เช่น การให้บริการแก่ประชาชน การรับสมัครงาน รัฐต้องให้บริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกัน จะ เลือกปฏิบัติให้แก่ผู้นับถือศาสนาใด ศาสนาหนึ่ง หรือสีผิว หรือเพศใดเพศหนึ่งมิได้เพราะจะขัดกับหลักการ ดังกล่าว 2. หลักว่าด้วยความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นสำหรับประชาชน ดังนั้นหากบริการ สาธารณะหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ประชาชนผู้ใช้บริการสาธารณะย่อมได้รับความเดือดร้อนเสียหายได้ดังนั้นต้องมีความต่อเนื่องตลอดเวลา เช่น การไฟฟ้าจะมีการนัดหยุดงานเพื่อ เรียกเรื่อง เงินเดือน โดยไม่ยอมจ่ายไฟฟ้าให้แก่ท้องถิ่นย่อมทำไม่ได้เพราะอาจทำให้เกิดความเสียหาย แก่ประชาชนใน ท้องถิ่นนั้น นอกจากนี้หลักว่าด้วยความต่อเนื่องยังมีผลกระทบต่อสัญญาทางปกครอง กล่าวคือ เมื่อมีเหตุการณ์ บางอย่างเกิดขึ้นมีผลทำให้คู่สัญญาฝ่ายเอกชนที่ได้รับมอบหมายจากฝ่าย ปกครองให้จัดทำบริการสาธารณะ ไม่ สามารถดำเนินการตามสัญญาต่อไปได้ตามปกติฝ่ายปกครอง อาจเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกสัญญาได้เพื่อประโยชน์ สาธารณะแล้ว ฝ่ายปกครองก็จะเข้าดำเนินการเอง เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง หรือหากเป็นกรณีที่เอกชนต้อง รับภาระมากขึ้น ฝ่ายปกครองก็อาจต้องเข้าไป ร่วมรับภาระกับเอกชน เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องด้วยเช่นเดียวกัน

3. หลักว่าด้วยการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงบริการสาธารณะที่ดีนั้นจะต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ ตลอดเวลาเพื่อให้เหมาะสมกับ เหตุการณ์และความจำเป็นในทางปกครอง ที่จะรักษาประโยชน์สาธารณะรวมทั้ง ปรับปรุงให้เข้ากับ วิชาการของความต้องการส่วนรวมของประชาชนด้วย เช่น เอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจาก ฝ่าย ปกครองให้เดินรถประจำทางแต่เดิมใช้รถประจำทาง 3 คันก็เพียงพอ แต่เมื่อเวลาผ่านไปจำนวน ผู้ใช้บริการก็ มีมากขึ้น ความต้องการก็มากขึ้น ย่อมต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัย ถ้าไม่ ปรับปรุงฝ่ายปกครองก็ อาจบอกเลิกสัญญากับเอกชนที่ได้รับมอบอำนาจจากฝ่ายปกครองนั้นได้ 8 จากหลักการเรื่องการให้บริการ สาธารณะ ซึ่งรัฐหรือฝ่ายปกครองมีหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการ ให้เกิดประสิทธิภาพเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อ ประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและ สนองตอบต่อตามความต้องการ เกิดผลสัมฤทธิ์มี ประสิทธิภาพ และเกิดความคุ้มค่าสอดคล้องกับหลัก นิติธรรม และมีประสิทธิภาพสูงสุด รัฐหรือฝ่ายปกครองจึงมี ภารกิจที่จะต้องดำเนินการบริหารจัดการ ให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลหรือการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) หลักธรรมาภิบาล (Good Governance) 11 United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific : UNESCAP ได้ให้นิยามคำว่า ธรรมาภิบาล (Good Governance) ว่ามีองค์ประกอบ 8 ประการดังนี้การมีส่วนร่วม (Participation) นิติธรรม (Rule of Law) ความโปร่งใส (Transparency) การตอบสนอง (Responsiveness) การมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) ความเสมอภาค/ความเที่ยงธรรม และไม่ละเลย บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดออกไปจากสังคม (Equity and Inclusiveness) ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) และภาระรับผิดชอบ (Accountability) ต่อมาใน ปี ค.ศ. 1997 United Nations

Development Programme: UNDP ได้ทบทวนและให้นิยามใหม่ว่า เป็นเรื่องของการใช้อำนาจทางการเมือง เศรษฐกิจและการบริหารราชการแผ่นดิน เพื่อจัดการกิจการ ของประเทศชาติบ้านเมือง รวมทั้งยังได้กำหนด คุณลักษณะของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีหรือ ธรรมาภิบาล ซึ่งได้นำเรื่องแนวคิดเกี่ยวกับการพัฒนามนุษย์ เข้ามารวมไว้ด้วย สำหรับประเทศไทย โดยคณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อเดือนพฤษภาคม 2542 ให้ใช้คำว่า “ระบบการ บริหารและการจัดการบ้านเมืองที่ดี” หรือ “ธรรมาภิบาล” (Good Governance) โดยคำว่า “ธรรมาภิบาล” ให้ ความหมายไปในทางบริหารราชการเพื่อให้แตกต่างจากบรรษัทภิบาล (Corporate Governance) การบริหารจัดการ ที่ดีคือ ระบบ โครงสร้าง กระบวนการต่าง ๆ ที่ได้วาง แนวปฏิบัติหรือวางกฎเกณฑ์ความสัมพันธ์ระหว่างเศรษฐกิจ การเมืองและสังคม เพื่อให้ส่วนต่าง ๆ ของสังคมมีการพัฒนาและอยู่ร่วมกันอย่างสันติสุขและเป็นธรรมเนื่องจากการ บริหารกิจการบ้านเมือง และสังคมที่ดีทุกภาคส่วน ไม่ว่าจะเป็นกลไกภาครัฐภาคธุรกิจเอกชน หรือภาค ประชาชนต่างก็เป็น องค์การรวมในการแสดงความคิดเห็นเพราะประชาชนเป็นผู้รับประโยชน์โดยตรง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง

บุญชู ณ ป้อมเพ็ชร (2558) เสนอความหมายของกฎหมายปกครองโดยนักกฎหมายปกครองของประเทศไทยที่ได้พยายามให้คำจำกัดความของกฎหมายปกครองให้ครอบคลุม แต่อย่างไรก็ตามการให้ความหมายของ กฎหมายปกครองอาจมีความแคบ กว้างของความหมายที่แตกต่างกัน ออกไป ดังต่อไปนี้

บวรศักดิ์ อุวรรณโณ อธิบายว่า กฎหมายปกครองเป็นกฎหมายที่กำหนดสถานะและความสัมพันธ์ ระหว่างองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองด้วยกัน และความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรของรัฐฝ่ายปกครองกับประชาชน

อมร จันทรมบูรณ์ ได้อธิบายความหมายของกฎหมายปกครองไว้ว่า “กฎหมายปกครองเป็นกฎหมาย มหาชนและเป็นกฎหมายที่รัฐจัดระบบบริการเพื่อจัดการบริการ สาธารณะให้แก่ประชาชนเป็นส่วนรวม ขอบเขต ของกฎหมายปกครองจึงกว้างขวางมากยิ่งไปกว่ากฎหมาย อาญาและกฎหมายแพ่ง กฎหมายปกครองได้แก่ พระราชบัญญัติและกฎหมายทุกฉบับที่กำหนดอำนาจและ หน้าที่ของกระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ กฎหมาย กำหนดอำนาจหน้าที่ของรัฐวิสาหกิจและอำนาจหน้าที่ของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกรูปแบบ และกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการจัดระบบข้าราชการทุกประเภท รัฐเข้ามาบังคับการตามกฎหมายด้วยการบัญญัติเจ้าหน้าที่ของรัฐ ต่างๆ จำนวนมากมีอำนาจในการออกคำสั่ง อนุญาต ออกใบอนุญาต วินิจฉัยและสั่งการ รวมตลอดถึงการสั่งการที่ ออกมาในรูปของกฎข้อบังคับ เจ้าหน้าที่ของรัฐที่มีอำนาจสั่งการตามกฎหมายปกครองจะมีตั้งแต่ข้าราชการ การเมือง ข้าราชการ ประจำ ผู้ดำรงตำแหน่งในการปกครองท้องถิ่น ผู้ว่าการหรือผู้อำนวยการของรัฐวิสาหกิจและ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ รวมตลอดไปถึงการสั่งการในรูปของคำวินิจฉัยโดย คณะกรรมการต่างๆ และนอกเหนือจาก ที่กล่าว มาแล้ว ยังรวมถึงการสั่งการภายในระบบสายการบังคับบัญชาในระหว่างเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารอีกด้วย

โกศล พลกุล สรุปความหมายของกฎหมายปกครองว่า 3 เป็นกฎหมายมหาชนที่วางหลักเกี่ยวกับการ จัดระเบียบบริหารราชการของรัฐ การดำเนินกิจกรรมของฝ่ายปกครองในการจัดทำบริการสาธารณะ อำนาจ หน้าที่ ความรับผิดชอบและการควบคุมการใช้อำนาจหน้าที่ ตลอดจนการบริหารงานบุคคลของฝ่ายปกครอง ดร.จิรนิติ หะวานนท์ ผู้บรรยายวิชากฎหมายปกครองแห่งสำนักเนติบัณฑิตยสภา สรุปว่ากฎหมาย ปกครอง ประกอบด้วยเนื้อหาสาระ 3 ประการ ดังนี้ ประการแรก กฎหมายปกครองเป็นกฎหมายที่กำหนดโครงสร้างของ องค์กรทางปกครอง เช่น พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม ซึ่งเป็นกฎหมาย ที่กำหนดเกี่ยวกับการสร้างองค์กร ได้แก่ การบริหารส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่น เป็นเรื่องของกรรวม อำนาจ กระจายอำนาจ การปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม อำนาจบังคับบัญชา ประการที่

สอง กำหนดนิติสัมพันธ์ที่ฝ่ายปกครองก่อขึ้นอาจเป็นนิติสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานของรัฐกับ หน่วยงานของรัฐ หรือระหว่างหน่วยงานของรัฐกับเอกชนซึ่งเรียกว่านิติกรรมทางปกครอง เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ฝ่ายปกครองจะก่อ นิติสัมพันธ์อย่างไร มีเงื่อนไขความสมบูรณ์อย่างไร เมื่อเกิดนิติสัมพันธ์แล้วฝ่ายปกครอง จะต้องผูกพันอย่างไร เอกชนต้องผูกพันอย่างไร ประการที่สาม กฎหมายปกครองกำหนดกระบวนการควบคุมทางปกครอง คือ การ ควบคุมฝ่ายปกครอง ให้อยู่ในความชอบด้วยกฎหมาย กระบวนการควบคุมอาจจะแบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ การ ควบคุมก่อนออกนิติ กรรมทางปกครอง อีกตอนหนึ่ง คือ การควบคุมภายหลังการออกนิติกรรมทางปกครอง

วราพจน์ วิศรุตพิชญ์ อธิบายความหมายของกฎหมายปกครองว่า เป็นกฎหมายที่จัดระเบียบการ บริหาร และกำหนดความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ระหว่างบรรดาหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ของรัฐที่อยู่ภายใต้การ บังคับบัญชา หรือกำกับดูแลซึ่งเรียกว่าฝ่ายปกครอง (Administration) กับเอกชน ซึ่งระบบกฎหมายปกครอง ของรัฐสมัยใหม่ วางอยู่บนพื้นฐานของหลักการสำคัญสองหลักการได้แก่ หลักการว่าด้วยการกระทำทาง ปกครองต้องชอบด้วย กฎหมาย (The Principle of Legality of Administrative Action) และหลักการว่า ด้วยการควบคุมความชอบด้วย กฎหมายของการกระทำทางปกครองโดยองค์กรตุลาการ (The Principle of Judicial Review of Legality of Administrative Action)

โดยสรุปกฎหมายปกครองตามสภาพของกฎหมาย ปกครองในปัจจุบัน โดยเฉพาะหลังจากการจัดตั้ง ศาลปกครองขึ้นในประเทศไทย ซึ่งสามารถให้ความหมายของกฎหมายปกครองได้ว่า กฎหมายปกครองเป็น กฎหมายที่กำหนดความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายปกครองกับเอกชน หรือฝ่ายปกครองกับฝ่ายปกครองด้วยกันที่ เกี่ยวข้องกับการดำเนินการของฝ่ายปกครองในการบังคับใช้ กฎหมายที่ฝ่ายนิติบัญญัติตราขึ้น(พระราชบัญญัติ- พระราชกำหนด) โดยการออกกฎ คำสั่งทางปกครอง และ การกระทำทางกายภาพ และเป็นกฎหมายที่ควบคุมการ ใช้อำนาจของฝ่ายปกครองให้ชอบด้วยกฎหมาย ดังนั้นกฎหมายปกครองจะมีเนื้อหา 2 ส่วน คือ

1. เป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการใช้อำนาจตามกฎหมายของฝ่ายปกครอง เรียกว่า การกระทำทาง ปกครอง ซึ่งประกอบด้วย กฎ (กฎหมายลำดับรอง-กฎหมายของฝ่ายบริหาร) คำสั่งทางปกครอง และการ กระทำ ทางกายภาพ

2. เป็นกฎหมายที่ควบคุมการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองให้ชอบด้วยกฎหมาย (Principle of Legality) เพราะการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองออก กฎ คำสั่งทางปกครอง หรือกระทำการทางกายภาพ จะส่งผล กระทบต่อ สิทธิเสรีภาพของประชาชน จึงจำเป็นจะต้องควบคุมการใช้อำนาจของฝ่ายปกครองให้ชอบด้วย กฎหมาย การ กระทำที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายจะต้องถูกยกเลิกเพิกถอนไป ปัจจุบันองค์กรหลักที่ทำหน้าที่ควบคุม การกระทำของ ฝ่ายปกครอง คือ ศาลปกครอง ดังนั้นเมื่อพิจารณาจากความหมายของกฎหมายปกครอง และการแบ่งแยกการใช้ อำนาจอธิปไตย (Separation of Power) ขององค์กรต่าง ๆ จะเห็นได้ว่า กฎหมายปกครองเป็นกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับการใช้ อำนาจของฝ่ายปกครอง ฝ่ายปกครอง (Administrative) นั้นเป็นส่วนหนึ่งของฝ่ายบริหาร (Executive) มี หน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายตามที่ฝ่ายนิติบัญญัติ (Legislative) ตราขึ้น (เรียกว่า พระราชบัญญัติหรือพระ ราช กำหนด) การบังคับใช้กฎหมายของฝ่ายปกครอง เช่น การตรากฎ (กฎหมายลำดับรอง) ขึ้นบังคับใช้หรือ ออกคำสั่ง ทางปกครองตามที่กฎหมาย (พระราชบัญญัติ) ให้อำนาจให้เกิดผลไปยังประชาชน การใช้อำนาจของ ฝ่ายปกครอง อาจเกิดความไม่ชอบด้วยกฎหมายเกิดขึ้น (Abuse) กฎหมายปกครองจะเป็นกฎหมายที่เข้ามา ควบคุม ตรวจสอบ และอาจนำไปสู่การยกเลิกเพิกถอนกฎหรือคำสั่งทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย

ลักษณะของกฎหมายปกครอง กฎหมายปกครองจะลักษณะทางกฎหมายที่แตกต่างไปจากกฎหมาย เอกชน (กฎหมายแพ่งและพาณิชย์) โดยสามารถแบ่งแยกลักษณะของกฎหมายปกครอง ตามเกณฑ์ที่ใช้ในการ

แบ่งแยกกฎหมายเอกชน ออกจากกฎหมายมหาชน เกณฑ์การแบ่งแยกและผลของการแบ่งแยกกฎหมายทั้งสองประเภท มีดังนี้

1. เกณฑ์ด้านองค์กร ความสัมพันธ์ตามกฎหมายปกครอง คู่นิติสัมพันธ์อย่างน้อยฝ่ายหนึ่งจะต้องเป็นฝ่ายปกครอง อาจจะ เป็นฝ่ายปกครองกับเอกชน หรือฝ่ายปกครองกับฝ่ายปกครองด้วยกันเอง ถ้านิติสัมพันธ์นั้นเกิดขึ้นระหว่าง เอกชนด้วยกันเองจะไม่เข้าลักษณะของกฎหมายปกครอง (สิ่งที่ต้องระวัง คือ อาจมีเอกชนบางจำพวกที่ได้รับมอบอำนาจจากกฎหมายให้ทำหน้าที่เหมือนฝ่าย ปกครอง เช่น สถานตรวจสภาพรถเอกชน (ตรอ.) ซึ่งเป็นเอกชน แต่ได้รับอำนาจจากพระราชบัญญัติรถยนต์ พ.ศ. 2522 ให้มีอำนาจอนุญาตอนุมัติการตรวจสภาพรถ หรือสภาพนายความซึ่งมีฐานะเป็นเอกชน แต่ได้รับ มอบอำนาจจากพระราชบัญญัติสภาพนายความ พ.ศ. 2528 มีอำนาจออกคำสั่งพักใช้เพิกถอนใบประกอบวิชาชีพนายความได้)

2. เกณฑ์ด้านอำนาจ การก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ตามกฎหมายปกครอง ฝ่ายปกครองจะต้องมีอำนาจในการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์โดยต้อง อาศัยอำนาจจากกฎหมาย (มีพระราชบัญญัติหรือพระราชกำหนดให้อำนาจ) จึงจะมีอำนาจในการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์กับเอกชน ตามหลักการที่ว่า “ไม่มีกฎหมายมีอำนาจ” ซึ่งต่างจากการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ตามกฎหมายแพ่ง และพาณิชย์ระหว่างเอกชนด้วยกัน ที่ใช้หลักการที่ว่า “ไม่มีกฎหมายห้ามย่อมทำได้” เช่น การทำสัญญาบาง ประเภทที่ไม่มีในเอกเทศสัญญา คู่กรณีอาจตกลงเนื้อหาในสัญญาได้เองตราบเท่าที่ไม่ขัดต่อกฎหมาย หรือ ความสงบเรียบร้อยหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน ซึ่งเรียกว่า สัญญาไม่มีชื่อ

3. เกณฑ์ด้านความสัมพันธ์เชิงอำนาจ การก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ตามกฎหมายปกครอง ความสัมพันธ์เชิงอำนาจ ฝ่ายปกครองจะมีอำนาจเหนือกว่า เอกชนที่ก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ฝ่ายเดียวโดยที่เอกชน ไม่จะเป็นต้องสมัครใจยินยอม เนื่องจากฝ่ายปกครองอาศัยอำนาจ จากกฎหมาย (พระราชบัญญัติหรือพระราชกำหนด) ซึ่งเรียกว่า อำนาจมหาชน (Public Puissance) ซึ่งมี วัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ดังนั้นฝ่ายปกครองจึงสามารถอาศัยอำนาจจาก กฎหมายก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ฝ่ายเดียวกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของเอกชนได้เพื่อประโยชน์สาธารณะ ซึ่งต่างจากนิติ สัมพันธ์ระหว่างเอกชนด้วยกันเองซึ่งเกิดบนความสมัครใจยินยอมโดยที่แต่ละฝ่ายไม่มีอำนาจเหนือกว่าอีกฝ่ายหนึ่ง

4. เกณฑ์ด้านวัตถุประสงค์ของการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ การก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ตามกฎหมายปกครองนั้น ฝ่ายปกครองจะต้องมีวัตถุประสงค์ในการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ เพื่อประโยชน์สาธารณะ (Public Interest) ตามวัตถุประสงค์ของกฎหมายที่ให้อำนาจเท่านั้น ฝ่ายปกครองจะมีวัตถุประสงค์ในการใช้อำนาจออก กฎ คำสั่งทางปกครอง กระทำการทางกายภาพ เป็นวัตถุประสงค์อย่างอื่น ไม่ได้ เช่น ผู้บังคับบัญชาสั่งลงโทษทางวินัยเพื่อกลั่นแกล้งผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์ส่วนตัว การใช้ อำนาจเช่นนี้จะทำให้คำสั่งลงโทษเป็นคำสั่งที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย เพราะเป็นการบิดผันอำนาจ (Abuse of Power) ซึ่งต่างจากการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ตามกฎหมายเอกชน ซึ่งมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตัวเป็นหลัก

5. เกณฑ์ด้านการตรวจสอบการก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์ในกฎหมายปกครอง เมื่อฝ่ายปกครองก่อกำเนิดนิติสัมพันธ์กับเอกชนขึ้นโดยการออกกฎ คำสั่งทางปกครอง หรือกระทำการ ทางกายภาพขึ้น ฝ่ายอาจถูกตรวจสอบความชอบด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครองนั้นตามหลักความชอบ ด้วยกฎหมายของการกระทำทางปกครอง (Principle of Legality of Administrative Acts) ทั้งในแง่ของ กระบวนการ (Procedure) ออกกฎ คำสั่งทางปกครอง การกระทำทางกายภาพว่าเป็นไปตามกระบวนการที่ กฎหมายกำหนดหรือไม่ และในแง่ของเนื้อหา (Substantive) ว่า เนื้อหาของกฎ คำสั่งทางปกครอง การกระทำทางกายภาพ ที่กระทบต่อสิทธิเสรีภาพของเอกชนนั้นชอบด้วยกฎหมายหรือไม่

6. เกณฑ์ด้านการแก้ไข-เยียวยา การกระทำทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย กรณีที่ฝ่ายปกครองกระทำการทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมาย การแก้ไขเยียวยาก็คือ การยกเลิก เพิกถอนการกระทำทางปกครองนั้นเสีย ซึ่งอาจจะเป็นการยกเลิกเพิกถอนโดยฝ่ายปกครองเอง (คือ การควบคุม ภายในฝ่ายปกครอง เช่น การอุทธรณ์) หรือการยกเลิกเพิกถอนโดยองค์กรภายนอก ได้แก่ ศาลปกครอง รวมถึงกรณีที่มีการกระทำทางปกครองที่ไม่ชอบด้วยกฎหมายได้ก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น ฝ่ายปกครองจะต้อง ชดใช้เยียวยาความเสียหายนั้น ดังนั้นคดีปกครองจึงไม่ใช่เรื่องทางอาญาที่เกี่ยวข้องกับฝ่ายปกครองแต่อย่างใด เช่น ความผิดเกี่ยวกับการปกครอง ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ส่วนนี้ต้องพิจารณาโทษโดยศาลยุติธรรม เป็นต้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เฉลิมชัย เก่งจรรย์ และ ประจัน คะเนวัน (2556) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์. วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในภาพรวมเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านสาธารณสุข และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ และ 2) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ใน 4 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค ด้านการส่งเสริมอาชีพ ด้านสาธารณสุข และด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ ผลการศึกษา พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุดมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภคมีค่าเฉลี่ยสูงสุดและอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านสาธารณสุข ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ กรณีด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับ ปานกลาง จากการศึกษาในส่วนของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า ประชาชนแสดงความคิดเห็นเป็นจำนวนมากที่สุดในเรื่อง ควรจัดให้มีรถเก็บขยะเข้าไปเก็บขยะในเขตชุมชน รองลงมา คือ ควรส่งเสริมด้านการประกอบอาชีพให้กับประชาชนในเขตเทศบาลให้มากขึ้น และควรให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการต่าง ๆ เกี่ยวกับสาธารณะ ตามลำดับ

อัญญา ภาใต้ (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลดงโโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงโโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงโโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยภาพรวมและรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน ส่วนการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดงโโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้ดังนี้ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มที่มีเพศต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดงโโขบโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามอาชีพ พบว่า กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดงโโขบโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน จำแนกตามรายได้ พบว่า กลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดงโโขบ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ได้แก่ ด้านการให้บริการที่น่าเชื่อถือ และจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย พบว่า กลุ่มที่มีเขตที่อยู่อาศัยต่างกัน มีระดับความ พึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดงโโขบ โดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า และด้านการให้บริการอย่างถูกต้อง

วินัย วงศ์อาสา และ ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์ (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอฟะนง จังหวัดสุราษฎร์ธานี วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการได้รับประโยชน์และความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ และ 2) เสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ ผลการศึกษาพบว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจ ชุมชน การจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชนและการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังมีบริการบางเรื่องที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย โดยมีข้อเสนอแนะว่าควรมีการดำเนินการจัดแบบเฉพาะเจาะจง พัฒนาคูณภาพการบริการสาธารณะให้ดียิ่งขึ้นและมีการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

อภิศักดิ์ วิสัยสุทธิ และ สิทธิชัย ดันศรีสกุล (2559) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม พบว่าประชาชนใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความคิดเห็นว่า คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.44$) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่างองค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนก ตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้พบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะของเจ้าหน้าที่กองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลโนนแดง ทั้งโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

สุดารัตน์ สุดสมบูรณ์, อัสมา พิมพ์ประพันธ์, เสาวรัตน์ บุษรานนท์, รัศมี ศรีบุญ และ สุภาวดี กษนูด (2561) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา วัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา 2) เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะมาย ตามตัวแปรอิสระคือ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และ ระดับการศึกษา และ 3) ศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไปที่มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลชะมาย จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยแบบ LSD ผลการวิจัยพบว่าความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอยางชุมน้อย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

($\bar{X}$ = 3.39) เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริมการศึกษาเด็กและเยาวชนมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.76) และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.12) ผลการเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลละม้าย ตามตัวแปรอิสระคือ เพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และ ระดับการศึกษาโดยรวม พบว่าไม่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชนของเทศบาลตำบลละม้าย พบว่าประชาชนยังขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นร่วมกับเทศบาล สำหรับข้อเสนอแนะที่สำคัญได้แก่ การสร้างความร่วมมือ ความตระหนักและการรับรู้ของทุกภาคส่วนในการขับเคลื่อนการจัดการบริการสาธารณะภายในเขตเทศบาลตำบลละม้าย

รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว, คณินิจ ศรีสุวรรณ, สุกัญญา ใจเย็น, อัญชลี แพรกปาน, วิไลวรรณ ชำนาญคำ และ ทราญทอง เสมอภาค (2562) ศึกษาเรื่องการประเมินผลการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2560 วัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการบริการสาธารณะด้านการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2560 ผลการศึกษา พบว่า ผลการประเมินการบริการสาธารณะด้านการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}$ = 3.273) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในด้านการส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการมากที่สุด ($\bar{x}$ = 3.316) รองลงมา คือ ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{x}$ = 3.280) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ($\bar{x}$ = 3.260) ด้านการศึกษา ($\bar{x}$ = 3.257) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{x}$ = 3.235) ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{x}$ = 3.231) ด้านการบริหารจัดการเทศบาล ($\bar{x}$ = 3.212) ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{x}$ = 3.177) และด้านเศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ($\bar{x}$ = 3.112) ตามลำดับ จากผลการศึกษา มีข้อเสนอแนะว่า 1) ผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง ควรนำผลจากการวิจัยไปกำหนดการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ การกำหนดนโยบายเร่งด่วน แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง และการรักษาความสะอาดเพื่อให้สอดคล้องกับความคิดเห็นของประชาชน และ 2) หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ควรพิจารณาข้อมูลผลการศึกษาอย่างละเอียด เพื่อจะได้นำไปปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อประชาชนมีความคิดเห็นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และ อัญชลี แพรกปาน (2564) ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านภารกิจ ด้านนโยบายเร่งด่วน ด้านนโยบายการพัฒนา ด้านยุทธศาสตร์การพัฒนา และด้านการรักษาความสะอาด โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือน ในพื้นที่ 20 ชุมชน 1 ย่านการค้า และตัวแทนหน่วยงานของรัฐและเอกชน จำนวน 450 คน ผ่านแบบสอบถาม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาในรายละเอียดของแต่ละด้าน ประชาชนมีความคิดเห็นว่า การบริหารจัดการด้านการรักษาความสะอาดสามารถทำได้ดีกว่าด้านภารกิจเรื่องการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมประเพณี ด้านนโยบายเร่งด่วน เรื่องการจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของถนน ทางเท้า และภูมิทัศน์ ด้านนโยบายการพัฒนาเรื่องการศึกษา และด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาเรื่องศาสนา และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า ผลการศึกษานี้กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับประชาชนให้มากที่สุดต่อไป

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการประชาชน โดยครอบคลุมตามประกาศเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน 30 กระบวนงานบริการ ซึ่งแบบประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการจาก 8 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักงานปลัดเทศบาล) 2) งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา (กองการศึกษา) 3) คลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อสุขภาพทุ่งสง) 4) งานสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 5) งานรักษาความสะอาด (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) 6) งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ (กองคลัง) 7) งานสังคมสงเคราะห์ (กองสวัสดิการสังคม) และ 8) งานธุรการ (กองช่าง) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2562 จำนวน 122,053 คน (เทศบาลเมืองทุ่งสง, 2563)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยมีการดำเนินการ 2 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการจาก 8 กลุ่มงาน จำนวน 400 คน

ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1967) หรือจากสูตร $n = N/(1+Ne^2)$

$$\text{จากสูตร} \quad n = N/(1+Ne^2)$$

$$N = 122,053$$

$$e = 0.05$$

$$\begin{aligned}
 n &= 122,053/[1+(122,053*0.05^2)] \\
 &= 122,053/306.13 \\
 &= 398.70 \text{ คน} \\
 &= 399 \text{ คน}
 \end{aligned}$$

แต่ผู้ประเมินต้องกำหนดกลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 400 คน

ขั้นตอนที่ 2 กระจายพื้นที่การเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกกลุ่มงาน โดยใช้สูตร $N*0.00328$ ดังแสดงใน

ตาราง

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ลำดับ	กลุ่มงาน	จำนวนผู้รับบริการ (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล) -ขอใช้บริการทะเบียนราษฎร -ขอมีบัตรประจำตัวประชาชน	9,094	29
2	งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา (กองการศึกษา) -ขอใช้บริการห้องสมุด -ขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตชุมชน -ขอใช้บริการเว็บไซต์ tungsong.com	66,419	217
3	คลินิกเวชกรรมประชาชนอุทิศ (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อสุขภาพทุ่งสง) -ขอใช้บริการปฐมภูมิ (ผู้ป่วยนอก)	37,606	123
4	งานสุขภาพบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) -ขอใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข	373	2
5	งานรักษาความสะอาด (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) -ขอใช้บริการดูแลสิ่งปฏิกูล -ขอใช้บริการรถบรรทุกศพ	367	2
6	งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ (กองคลัง) -ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง -ชำระภาษีป้าย	4,102	13
7	งานสังคมสงเคราะห์ (กองสวัสดิการสังคม) -ประสานงานการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ -ประสานงานการรับสวัสดิการต่าง ๆ	3,952	13
8	งานธุรการ (กองช่าง) -ขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร	140	1
รวม		122,053	400

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชประจำปี 2562 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

3.4 วิธีการเก็บข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) ลงสำรวจพื้นที่จริงโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บันทึกข้อมูลลงแบบสอบถามบันทึกภาพนิ่ง เก็บข้อมูลในพื้นที่งานบริการต่าง ๆ และเก็บข้อมูลตามชุมชนและพื้นที่ต่าง ๆ โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ มีการกระจายข้อมูลให้ครอบคลุมตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด ดังแสดงในรูป



รูปที่ 1 การลงสำรวจพื้นที่จริง



รูปที่ 1 การลงสำรวจพื้นที่จริง (ต่อ)

- 2) วิเคราะห์ผลการประเมิน
- 3) รายการผลการประเมินต่อเทศบาล

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับพรรณนาประกอบ

2) การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 1 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์มูลตีความ (Interpretive Analysis)

ระดับการแปรผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จากแบบสอบถามซึ่งใช้มาตราส่วน (Rating scale) ตามแบบไลเกิร์ตจะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

มาตราส่วน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลความหมายของข้อมูล พิจารณาจากคะแนนค่าเฉลี่ย (Mean) โดยกำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนของ John W.Best ดังนี้

คะแนนค่าเฉลี่ย	4.50 - 5.00	หมายถึง มากที่สุด
คะแนนค่าเฉลี่ย	3.50 - 4.49	หมายถึง มาก
คะแนนค่าเฉลี่ย	2.50 - 3.49	หมายถึง ปานกลาง
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.50 - 2.49	หมายถึง น้อย
คะแนนค่าเฉลี่ย	1.00 - 1.49	หมายถึง น้อยที่สุด

การแปลความหมายของข้อมูลผลการดำเนินงานรายข้อ พิจารณาจากคะแนนร้อยละ โดยกำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนจากผลรวมของคะแนนร้อยละจาก 3 ระดับ ได้แก่ ระดับปานกลาง ระดับมาก และระดับมากที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน ซึ่งผลการประเมินประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ชาย	143	35.80	2
หญิง	257	64.30	1
รวม	400	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.30 รองลงมาเพศชาย คิดเป็น ร้อยละ 35.80

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
น้อยกว่า 20 ปี ลงมา	178	44.50	1
20-29 ปี	41	10.30	5
30-39 ปี	35	8.80	6
40-49 ปี	46	11.50	3
50-59 ปี	56	14.00	2
มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	44	11.00	4
รวม	400	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ น้อยกว่า 20 ปี ลงมา คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาช่วงอายุ 50-59 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.00 ต่ำสุดช่วงอายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.80

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
โสด	232	58.00	1
สมรส	126	31.50	2
หม้าย	23	5.80	3
หย่าร้าง	9	2.30	4
แยกกันอยู่	9	2.30	4
รวม	400	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 58.00 รองลงมาสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 31.50 ต่ำสุดสถานภาพหย่าร้างและหม้าย คิดเป็นร้อยละ 2.30

ตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ไม่ได้ศึกษา	2	0.50	8
ประถมศึกษา	76	19.00	3
มัธยมศึกษาตอนต้น	96	24.00	1
มัธยมศึกษาตอนปลาย	78	19.50	2
ปวช.	50	12.50	5
ปวส.	34	8.50	6
ปริญญาตรี	59	14.80	4
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.30	7
รวม	400	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เรียนจบมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาเรียนจบมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 19.50 ต่ำสุดไม่ได้ศึกษา คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
รับราชการ/ลูกจ้างราชการ	20	5.00	6
รัฐวิสาหกิจ	19	4.80	7
ลูกจ้างเอกชน	26	6.50	4
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	71	17.80	2
รับจ้างทั่วไป	34	8.50	3
นักเรียน/นักศึกษา	197	49.30	1
แม่บ้าน	23	5.80	5
เกษตรกร	9	2.30	8
อื่น ๆ	1	0.30	9
รวม	400	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพนักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 49.30 รองลงมา อาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 17.80 ต่ำสุดอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.30

ตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการในรอบ 1 ปี (เฉพาะกลุ่มงานที่ตอบแบบสอบถาม)

จำนวนครั้งที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
1 ครั้งต่อปี	94	23.50	2
2-10 ครั้งต่อปี	208	52.00	1
11-20 ครั้งต่อปี	35	8.80	4
21-30 ครั้งต่อปี	56	14.00	3
มากกว่า 30 ครั้งต่อปี	4	1.00	5
อื่น ๆ	3	0.80	6
รวม	400	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่ขอรับบริการจำนวน 2-10 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือขอรับบริการจำนวน 1 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 23.50 น้อยที่สุดขอรับบริการจำนวนอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.80

ตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการในรอบ 1 ปี (รวมทุกกลุ่มงาน)

จำนวนครั้งที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
1 ครั้งต่อปี	116	29.00	2
2-10 ครั้งต่อปี	237	59.30	1
11-20 ครั้งต่อปี	32	8.00	3
21-30 ครั้งต่อปี	6	1.50	5
มากกว่า 30 ครั้งต่อปี	7	1.80	4
อื่น ๆ	2	0.50	6
รวม	400	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนครั้งที่ขอรับบริการจำนวน 2-10 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 59.30 รองลงมาคือขอรับบริการจำนวน 1 ครั้งต่อปี คิดเป็นร้อยละ 29.00 น้อยที่สุดขอรับบริการจำนวนอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับบริการและเสร็จสิ้น (เฉพาะกลุ่มงานที่ตอบแบบสอบถาม)

ระยะเวลาที่ได้รับบริการและเสร็จสิ้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
0-15 นาที	149	37.30	1
16-30 นาที	65	16.30	2
31-60 นาที	42	10.50	4
61-90 นาที	26	6.50	6
91-120 นาที	46	11.50	3
121-150 นาที	20	5.00	7
151-180 นาที	12	3.00	8
มากกว่า 180 นาที	38	9.50	5
อื่น ๆ	2	0.50	9
รวม	400	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ได้รับบริการและเสร็จสิ้น อยู่ในช่วงเวลา 0-15 นาที คิดเป็นร้อยละ 37.30 รองลงมาคือมีระยะเวลาที่ได้รับบริการและเสร็จสิ้น ช่วงเวลา 16-30 นาที คิดเป็นร้อยละ 16.30 ต่ำสุดมีระยะเวลาที่ได้รับบริการและเสร็จสิ้น ช่วงเวลาอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง

4.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน)

ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (แยกตามกลุ่มงาน)

กลุ่มงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล)	4.686	.43	มากที่สุด	3
2. งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา (กองการศึกษา)	3.993	.52	มาก	7
3. คลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อสุขภาพทุ่งสง)	4.728	.18	มากที่สุด	2
4. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.750	.35	มากที่สุด	1
5. งานรักษาความสะอาด (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.571	.60	มากที่สุด	5
6. งานผลประโยชน์และกิจกรรมพาณิชย์ (กองคลัง)	4.673	.40	มากที่สุด	4
7. งานสังคมสงเคราะห์ (กองสวัสดิการสังคม)	4.315	.37	มาก	6
8. งานธุรการ (กองช่าง)	3.964	.00	มาก	8
รวม	4.309	.55	มาก	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน) โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.309 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจกลุ่มงานต่าง ๆ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.750

อันดับที่ 2 คลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.728

อันดับที่ 3 งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.686

ตารางที่ 11 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน)

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายชี้แจง แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.41	.61	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ รับบริการ	4.40	.60	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.43	.62	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.42	.59	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	4.44	.59	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.54	.56	มากที่สุด
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.48	.57	มาก
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.48	.61	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละ ภารกิจไว้	4.34	.71	มาก
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.24	.75	มาก
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิง ตั้งครรภ์	4.28	.80	มาก
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.37	.68	มาก
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.40	.65	มาก
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	4.40	.67	มาก
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.32	.69	มาก
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	4.35	.68	มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.41	.65	มาก
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	.65	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.82	.97	มาก
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคน พิการ	4.06	.88	มาก
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำ ดื่ม	4.03	.96	มาก
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	4.02	.99	มาก
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่ เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.01	.97	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.22	.81	มาก
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	4.30	.81	มาก
26. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.34	.78	มาก
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	.77	มาก
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	.80	มาก
รวม	4.309	.55	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน) โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.309 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก และ 3 อันดับหลัง ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.54

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 7 ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อ 8 ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.48

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 18 ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.47

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับหลัง (เรียงจากน้อยไปหามาก)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 19 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.82

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 23 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.01

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 22 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.02

ตารางที่ 12 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง
(พิจารณาจากคะแนนร้อยละ ปานกลาง+มาก+มากที่สุด)

ภารกิจ	พิจารณาจากคะแนนร้อยละ ปานกลาง+มาก+มากที่สุด (คะแนนเต็ม ร้อยละ 100)
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	99.50
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	99.75
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	99.75
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	100.00
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	99.75
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	99.75
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	100.00
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	100.00
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	99.25
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	98.25
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	97.25
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	99.50
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	99.50
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	99.75
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	99.50
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	99.50
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	100.00
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	100.00
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	89.00
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	92.75
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	91.50
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	90.00
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	91.25
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	97.75

ภารกิจ	พิจารณาจากคะแนนร้อยละ ปานกลาง+มาก+มากที่สุด (คะแนนเต็ม ร้อยละ 100)
25. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	96.75
26. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	97.00
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	97.25
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	96.75

ตารางที่ 13 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง

(พิจารณาจากคะแนนร้อยละ: น้อยที่สุด ถึง มากที่สุด)

ประเด็นการพิจารณา	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายชี้แจง แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	0 (0.00)	2 (0.50)	21 (5.30)	190 (47.50)	187 (46.80)
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	0 (0.00)	1 (0.30)	23 (5.80)	192 (48.00)	184 (46.00)
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ	0 (0.00)	1 (0.30)	27 (6.80)	172 (43.00)	200 (50.00)
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	0 (0.00)	0 (0.00)	22 (5.50)	188 (47.00)	190 (47.50)
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	0 (0.00)	1 (0.30)	19 (4.80)	181 (45.30)	199 (49.80)
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	0 (0.30)	1 (0.30)	10 (2.50)	162 (40.50)	227 (56.80)
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	17 (4.30)	175 (43.80)	208 (52.00)
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	26 (6.50)	155 (38.80)	219 (54.80)
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	0 (0.00)	3 (0.80)	48 (12.00)	159 (39.80)	190 (47.50)
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	0 (0.00)	7 (1.80)	57 (14.30)	168 (42.00)	168 (42.00)
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	0 (0.00)	11 (2.80)	56 (14.00)	141 (35.30)	192 (48.00)
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	0 (0.00)	2 (0.50)	41 (10.30)	165 (41.30)	192 (48.00)
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	0 (0.00)	2 (0.50)	31 (7.80)	172 (43.00)	195 (48.80)
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	0 (0.00)	1 (0.30)	41 (10.30)	154 (38.50)	204 (51.00)

ประเด็นการพิจารณา	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	0 (0.00)	3 (0.80)	44 (11.00)	174 (43.50)	179 (44.80)
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	0 (0.00)	2 (0.50)	43 (10.80)	169 (42.30)	186 (46.50)
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	38 (9.50)	160 (40.00)	202 (50.50)
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	0 (0.00)	0 (0.00)	36 (9.00)	139 (34.80)	225 (56.30)
3. ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	2 (0.50)	42 (10.50)	93 (23.30)	153 (38.30)	110 (27.50)
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	0 (0.00)	29 (7.30)	58 (14.50)	171 (42.80)	142 (35.50)
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	2 (0.50)	32 (8.00)	70 (17.50)	144 (36.00)	152 (38.00)
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	3 (0.80)	37 (9.30)	64 (16.00)	140 (35.00)	156 (39.00)
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	1 (0.30)	34 (8.50)	80 (20.00)	129 (32.30)	156 (39.00)
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	0 (0.00)	9 (2.30)	70 (17.50)	144 (36.00)	177 (44.30)
25. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	0 (0.00)	13 (3.30)	50 (12.50)	142 (35.50)	195 (48.80)
26. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0 (0.00)	12 (3.00)	42 (10.50)	146 (36.50)	200 (50.00)
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0 (0.00)	11 (2.80)	43 (10.80)	150 (37.50)	196 (49.00)
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	0 (0.00)	13 (3.30)	45 (11.30)	135 (33.80)	207 (51.80)

4.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ตารางที่ 14 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.72	.52	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	4.66	.61	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.55	.68	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.45	.68	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	4.72	.52	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.83	.38	มากที่สุด
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.72	.45	มากที่สุด
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.66	.61	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	4.79	.49	มากที่สุด
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.52	.73	มากที่สุด
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	4.79	.49	มากที่สุด
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.69	.66	มากที่สุด
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.69	.66	มากที่สุด
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	4.66	.55	มากที่สุด
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.69	.54	มากที่สุด
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	4.69	.71	มากที่สุด
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.66	.61	มากที่สุด
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.69	.54	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	4.66	.67	มาก
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	4.72	.45	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	4.76	.43	มากที่สุด
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	4.72	.52	มากที่สุด
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.69	.54	มากที่สุด
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.69	.60	มากที่สุด
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	4.76	.51	มากที่สุด
26. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.72	.52	มากที่สุด
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	.54	มากที่สุด
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	.62	มากที่สุด
รวม	4.686	.56	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 29 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.686

4.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่าย ทางการศึกษา

ตารางที่ 15 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.23	.62	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	4.19	.60	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.19	.61	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.19	.54	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	4.24	.60	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.33	.56	มาก
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.27	.57	มาก
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.24	.60	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	4.01	.72	มาก
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.94	.77	มาก
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	3.88	.81	มาก
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.07	.67	มาก
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.14	.63	มาก
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	4.13	.68	มาก
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.07	.71	มาก
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	4.11	.68	มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.15	.66	มาก
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.22	.69	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.33	.97	ปานกลาง
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	3.68	.93	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	3.54	.97	มาก
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	3.54	1.04	มาก
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.47	.94	ปานกลาง
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.82	.80	มาก
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	3.91	.83	มาก
26. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	3.98	.83	มาก
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.95	.80	มาก
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.98	.85	มาก
รวม	3.993	.52	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และ
เครือข่ายทางการศึกษา โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 217 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมี
ความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.993

4.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของคลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของคลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.59	.49	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	4.63	.48	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.80	.42	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.80	.41	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	4.70	.46	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.80	.43	มากที่สุด
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.74	.45	มากที่สุด
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.85	.40	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	4.72	.44	มากที่สุด
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.64	.49	มากที่สุด
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	4.80	.42	มากที่สุด
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.76	.45	มากที่สุด
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.75	.45	มากที่สุด
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	4.83	.41	มากที่สุด
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.67	.52	มากที่สุด
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	4.68	.48	มากที่สุด
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.78	.43	มากที่สุด
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.87	.33	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	4.37	.50	มาก
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	4.54	.51	มากที่สุด
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	4.65	.47	มากที่สุด

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	4.61	.49	มากที่สุด
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่ เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.72	.45	มากที่สุด
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.79	.41	มากที่สุด
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	4.85	.35	มากที่สุด
26. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.80	.40	มากที่สุด
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	.37	มากที่สุด
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	.36	มากที่สุด
รวม	4.728	.18	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของคลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ โดย
การสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 123 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.728

4.6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานสุขภาพจิตและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานสุขภาพจิตและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	5.00	.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	5.00	.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	5.00	.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	5.00	.00	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	5.00	.00	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	5.00	.00	มากที่สุด
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	5.00	.00	มากที่สุด
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	5.00	.00	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	4.50	.70	มากที่สุด
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.50	.70	มากที่สุด
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	4.50	.70	มากที่สุด
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	5.00	.00	มากที่สุด
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	5.00	.00	มากที่สุด
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	4.50	.70	มากที่สุด
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.50	.70	มากที่สุด
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	4.50	.70	มากที่สุด
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	.70	มากที่สุด
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	.70	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	5.00	.00	มากที่สุด
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	4.50	.70	มากที่สุด
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	5.00	.00	มากที่สุด

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	5.00	.00	มากที่สุด
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่ เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	5.00	.00	มากที่สุด
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.50	.70	มากที่สุด
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	4.50	.70	มากที่สุด
26. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.50	.70	มากที่สุด
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	.70	มากที่สุด
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	.70	มากที่สุด
รวม	4.750	.35	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานสุขภาพและอนามัย
สิ่งแวดล้อม โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 2 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจ
 ต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **4.750**

4.7 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานรักษาความสะอาด

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานรักษาความสะอาด

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อารมณ์ดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	5.00	.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	5.00	.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.50	.70	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.50	.70	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	4.50	.70	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.50	.70	มากที่สุด
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	5.00	.00	มากที่สุด
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	5.00	.00	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	4.50	.70	มากที่สุด
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.50	.70	มากที่สุด
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	4.50	.70	มากที่สุด
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.50	.70	มากที่สุด
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.50	.70	มากที่สุด
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	4.50	.70	มากที่สุด
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.50	.70	มากที่สุด
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	4.50	.70	มากที่สุด
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	.70	มากที่สุด
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.50	.70	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	4.50	.70	มากที่สุด
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	4.50	.70	มากที่สุด
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	4.50	.70	มากที่สุด

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	4.50	.70	มากที่สุด
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่ เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.50	.70	มากที่สุด
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.50	.70	มากที่สุด
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	4.50	.70	มากที่สุด
26. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.50	.70	มากที่สุด
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	.70	มากที่สุด
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	.70	มากที่สุด
รวม	4.571	.60	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานรักษาความสะอาด โดยการสุ่ม
ตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 2 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.571

4.8 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อารมณ์ดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.62	.87	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	4.69	.48	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.69	.48	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.69	.48	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	4.77	.43	มากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.77	.43	มากที่สุด
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.77	.43	มากที่สุด
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.85	.37	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	4.85	.37	มากที่สุด
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.62	.65	มากที่สุด
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	4.69	.63	มากที่สุด
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.69	.63	มากที่สุด
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.69	.63	มากที่สุด
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	4.69	.48	มากที่สุด
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.54	.66	มากที่สุด
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	4.62	.65	มากที่สุด
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	.59	มากที่สุด
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.62	.65	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	4.46	.51	มาก
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	4.54	.51	มากที่สุด
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	4.54	.51	มากที่สุด

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	4.69	.48	มากที่สุด
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่ เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.54	.51	มากที่สุด
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.46	.51	มาก
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	4.62	.65	มากที่สุด
26. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.85	.37	มากที่สุด
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	.37	มากที่สุด
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	.48	มากที่สุด
รวม	4.673	.40	มากที่สุด

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานผลประโยชน์และกิจการ
พาณิชย์ โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 13 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อ
การให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.673

4.9 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.62	.50	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	4.62	.65	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.38	.65	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.15	.80	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	4.38	.76	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.62	.50	มากที่สุด
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.62	.50	มากที่สุด
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.23	.72	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	4.62	.65	มากที่สุด
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.38	.65	มาก
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	4.54	.66	มากที่สุด
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.54	.51	มากที่สุด
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.46	.66	มาก
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	4.08	.64	มาก
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.08	.49	มาก
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	4.15	.68	มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.38	.50	มาก
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.31	.63	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.92	.76	มาก
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	3.92	.76	มาก
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	3.92	.64	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	4.00	.70	มาก
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่ เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.00	.70	มาก
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.23	.59	มาก
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	4.08	.49	มาก
26. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.46	.51	มาก
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	.51	มากที่สุด
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	.50	มากที่สุด
รวม	4.315	.37	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานสังคมสงเคราะห์ โดยการสุ่ม
ตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 13 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.315

4.10 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานธุรการกองช่าง

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานธุรการกองช่าง

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.00	.00	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	4.00	.00	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.00	.00	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	3.00	.00	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	4.00	.00	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.00	.00	มาก
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.00	.00	ปานกลาง
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.00	.00	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	4.00	.00	มาก
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.00	.00	มาก
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	4.00	.00	มาก
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.00	.00	ปานกลาง
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.00	.00	มาก
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	4.00	.00	มาก
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.00	.00	มาก
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	4.00	.00	มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.00	.00	มาก
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.00	.00	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	4.00	.00	มาก
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	4.00	.00	มาก
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	4.00	.00	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	4.00	.00	มาก
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่ เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	5.00	.00	มากที่สุด
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	5.00	.00	มากที่สุด
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	4.00	.00	มาก
26. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.00	.00	มาก
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	.00	มาก
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.00	.00	มาก
รวม	3.964	.00	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของงานธุรการกองช่าง โดยการสุ่ม
ตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 1 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.964

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไป
และข้อเสนอแนะ

4.11 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

ตารางที่ 22 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน)

ลำดับ	รายการ
1	เพิ่มจำนวนที่นั่ง ในกรณีคนรับบริการมาก
2	ควรขยายพื้นที่จอดรถ หรือสร้างหลังคา
3	ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม สร้างตู้กดขนม หรือน้ำดื่มแบบหยอดเหรียญ
4	ปรับปรุงห้องน้ำให้ดีขึ้น
5	จัดระเบียบแม่ค้า เพราะมีการวางของขายกีดขวางทางเดิน
6	แก้ไขปัญหาน้ำท่วมอย่างครบวงจร
7	เพิ่มกล้องวงจรปิดจุดเสี่ยง

ตารางที่ 23 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(1. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)

ลำดับ	รายการ
1	เพิ่มจำนวนที่นั่ง ในกรณีคนรับบริการมาก

ตารางที่ 24 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(2. งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา)

ลำดับ	รายการ
1	ควรขยายพื้นที่จอดรถ หรือสร้างหลังคา
2	ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม สร้างตู้กดขนม หรือน้ำดื่มแบบหยอดเหรียญ
3	ปรับปรุงห้องน้ำให้ดีขึ้น
4	จัดเรียงหนังสือให้เป็นหมวดหมู่ ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกหนังสือ และเพิ่มการให้บริการการ สอบถามการค้นหานักหนังสือ
5	สร้างโต๊ะอ่านหนังสือ ที่นั่งรอด้านหน้าห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น
6	สร้างมุมถ่ายรูป มีที่พักผ่อนหรือที่กินข้าวไว้ด้านหน้าหรือข้าง ๆ ห้องสมุด
7	เพิ่มคอมพิวเตอร์มากกว่าเดิม หรือเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต และจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียนที่จำเป็น
8	ติดแอร์ในครบทุกห้อง

ตารางที่ 25 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(3. คลินิกเวชกรรมประชาชน)

ลำดับ	รายการ
1	บริการอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่มฟรี
2	เพิ่มที่จอดรถ
3	เพิ่มการจำหน่ายอุปกรณ์ทางการแพทย์
4	เพิ่มห้องนอนรูดูอาการ ห้องพักรพ

ตารางที่ 26 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(4. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม)

ลำดับ	รายการ
1	-ไม่มี-

ตารางที่ 27 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(5. งานรักษาความสะอาด)

ลำดับ	รายการ
1	-ไม่มี-

ตารางที่ 28 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(6. งานผลประโยชน์และกิจกรรมพหุวิชาชีพ)

ลำดับ	รายการ
1	จัดระเบียบแม่ค้า เพราะมีการวางของขายกีดขวางทางเดิน

ตารางที่ 29 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(7. งานสังคมสงเคราะห์)

ลำดับ	รายการ
1	-ไม่มี-

ตารางที่ 30 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(8. งานธุรการกองช่าง)

ลำดับ	รายการ
1	แก้ไขปัญหาน้ำท่วมอย่างครบวงจร
2	เพิ่มกล้องวงจรปิดจุดเสี่ยง

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปผลการประเมิน ประกอบด้วย ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 ในประเด็น 3 ประเด็นต่อไปนี้

- 1) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
- 2) สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน
- 3) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 5 ปี ก่อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

5.1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ตารางที่ 31 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (แยกตามกลุ่มงาน)

กลุ่มงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล)	4.686	.43	มากที่สุด	3
2. งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา (กองการศึกษา)	3.993	.52	มาก	7
3. คลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อสุขภาพทุ่งสง)	4.728	.18	มากที่สุด	2
4. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.750	.35	มากที่สุด	1
5. งานรักษาความสะอาด (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)	4.571	.60	มากที่สุด	5
6. งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ (กองคลัง)	4.673	.40	มากที่สุด	4
7. งานสังคมสงเคราะห์ (กองสวัสดิการสังคม)	4.315	.37	มาก	6
8. งานธุรการ (กองช่าง)	3.964	.00	มาก	8
รวม	4.309	.55	มาก	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน) โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.309 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจกลุ่มงานต่าง ๆ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.750

อันดับที่ 2 คลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.728

อันดับที่ 3 งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.686

ตารางที่ 32 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน)

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิษาศัยดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.41	.61	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	4.40	.60	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.43	.62	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้น ได้อย่างเหมาะสม	4.42	.59	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	4.44	.59	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.54	.56	มากที่สุด
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.48	.57	มาก
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.48	.61	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	4.34	.71	มาก
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	4.24	.75	มาก
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	4.28	.80	มาก
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	4.37	.68	มาก
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.40	.65	มาก
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	4.40	.67	มาก
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.32	.69	มาก
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	4.35	.68	มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.41	.65	มาก
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.47	.65	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.82	.97	มาก
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	4.06	.88	มาก
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	4.03	.96	มาก
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	4.02	.99	มาก
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.01	.97	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.22	.81	มาก
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	4.30	.81	มาก
26. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.34	.78	มาก
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.33	.77	มาก
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.34	.80	มาก
รวม	4.309	.55	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน) โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.309 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก และ 3 อันดับหลัง ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คือมีค่าเฉลี่ย 4.54

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 7 ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ข้อ 8 ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.48

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 18 ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.47

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับหลัง (เรียงจากน้อยไปหามาก)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 19 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.82

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 23 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.01

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 22 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.02

5.2 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

ตารางที่ 33 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ภาพรวมทุกกลุ่มงาน)

ลำดับ	รายการ
1	เพิ่มจำนวนที่นั่ง ในกรณีคนรับบริการมาก
2	ควรขยายพื้นที่จอดรถ หรือสร้างหลังคา
3	ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม สร้างตู้กดขนม หรือน้ำดื่มแบบหยอดเหรียญ
4	ปรับปรุงห้องน้ำให้ดีขึ้น
5	จัดระเบียบแม่ค้า เพราะมีการวางของขายกีดขวางทางเดิน
6	แก้ไขปัญหาที่ท่วมอย่างครบวงจร
7	เพิ่มกล้องวงจรปิดจุดเสี่ยง

ตารางที่ 34 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(1. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน)

ลำดับ	รายการ
1	เพิ่มจำนวนที่นั่ง ในกรณีคนรับบริการมาก

ตารางที่ 35 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(2. งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา)

ลำดับ	รายการ
1	ควรขยายพื้นที่จอดรถ หรือสร้างหลังคา
2	ควรเพิ่มจุดบริการน้ำดื่ม สร้างตู้กดขนม หรือน้ำดื่มแบบหยอดเหรียญ
3	ปรับปรุงห้องน้ำให้ดีขึ้น
4	จัดเรียงหนังสือให้เป็นหมวดหมู่ ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกหนังสือ และเพิ่มการให้บริการการสอบถามการค้นหานักหนังสือ
5	สร้างโต๊ะอ่านหนังสือ ที่นั่งรอด้านหน้าห้องสมุดเพิ่มมากขึ้น
6	สร้างมุมถ่ายรูป มีที่พักผ่อนหรือที่กินข้าวไว้ด้านหน้าหรือข้าง ๆ ห้องสมุด
7	เพิ่มคอมพิวเตอร์มากกว่าเดิม หรือเพิ่มความเร็วอินเทอร์เน็ต และจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องเขียนที่จำเป็น
8	ติดแอร์ในครบทุกห้อง

ตารางที่ 36 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(3. คลินิกเวชกรรมประชาชน)

ลำดับ	รายการ
1	บริการอาหาร อาหารว่าง และเครื่องดื่มฟรี
2	เพิ่มที่จอดรถ
3	เพิ่มการจำหน่ายอุปกรณ์ทางการแพทย์
4	เพิ่มห้องนอนรูดูอาการ ห้องพักรักษา

ตารางที่ 37 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(4. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม)

ลำดับ	รายการ
1	-ไม่มี-

ตารางที่ 38 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(5. งานรักษาความสะอาด)

ลำดับ	รายการ
1	-ไม่มี-

ตารางที่ 39 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(6. งานผลประโยชน์และกิจกรรมพาณิชยกรรม)

ลำดับ	รายการ
1	จัดระเบียบแม่ค้า เพราะมีการวางของขายกีดขวางทางเดิน

ตารางที่ 40 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(7. งานสังคมสงเคราะห์)

ลำดับ	รายการ
1	-ไม่มี-

ตารางที่ 41 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

(8. งานธุรการกองช่าง)

ลำดับ	รายการ
1	แก้ไขปัญหาน้ำท่วมอย่างครบวงจร
2	เพิ่มกล้องวงจรปิดจุดเสี่ยง

5.3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ตารางที่ 42 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2563)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2559	2560	2561	2562	2563	2559	2560	2561	2562	2563
1. งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน	3.452	3.670	4.069	4.582	4.686	ปานกลาง	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
2. งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา	3.308	3.710	3.871	3.802	3.993	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก
3. คลินิกเวชกรรมประชาอุทิศ	-	-	3.631	4.089	4.728	-	-	มาก	มาก	มากที่สุด
4. งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม	3.456	3.786	4.179	4.696	4.750	ปานกลาง	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
5. งานรักษาความสะอาด	-	-	-	-	4.571	-	-	-	-	มากที่สุด
6. งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์	2.942	3.697	4.163	4.950	4.673	ปานกลาง	มาก	มาก	มากที่สุด	มากที่สุด
7. งานสังคมสงเคราะห์	3.910	3.709	3.906	4.465	4.315	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
8. งานธุรการกองช่าง	3.173	3.464	3.625	4.785	3.964	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด	มาก
รวม	3.419	3.722	3.871	4.110	4.309	ปานกลาง	มาก	มาก	มาก	มาก

เอกสารอ้างอิง

- โกวิท พวงงาม. (2550). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- เฉลิมชัย เก่งจิรัมย์ และ ประชัน คะเนวัน. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลอุทุมมธรรม อำเภอกระสัง จังหวัดบุรีรัมย์. *วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์*. 5(1), 17-32.
- เทศบาลเมืองทุ่งสง. (2563). สถิติจำนวนผู้รับบริการ กลุ่มงานบริการ เทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2562. เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช.
- ชนินทร์ เจริญเมือง. (2550). *การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น: อภิธานศัพท์ของอารยธรรมโลก*. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.
- นันทวัฒน์ บรรณานันท์. (2543). *หลักกฎหมายปกครองเกี่ยวกับบริการสาธารณะ*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- บุญชู ป้อมเพชร. (2558). *กฎหมายปกครอง*. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประยูร กาญจนกุล. (2547). *คำบรรยายกฎหมายปกครอง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว, คณินิจ ศรีสุวรรณ, สุกัญญา ใจเย็น, อัญชลี แพรกปาน, วิไลวรรณ ชำนาญคำ และ ทราญทอง เสมอภาค. (2562). การประเมินผลการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปีงบประมาณ 2560. การประชุมวิชาการระดับชาติ เทคโนโลยีภาคใต้ ครั้งที่ 9 “Social Innovation: นวัตกรรมเพื่อสังคม” (F31-F37). นครศรีธรรมราช: วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้.
- รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และ อัญชลี แพรกปาน. (2564). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. การประชุมวิชาการระดับชาติ ครั้งที่ 11 “Community-led Social Innovation in the Era of Global Changes amidst Covid-19 Crisis: นวัตกรรมทางสังคมของชุมชนในยุคของการเปลี่ยนแปลงโลกท่ามกลางวิกฤตโควิด-19” (IO99-IO105). นครศรีธรรมราช: วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. (2538). *เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วินัย วงศ์อาสา และ ภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาโพธิ์ อำเภอบึง จังหวัดอุดรธานี. *วารสารการบริหารท้องถิ่น*, 9(1), 83-99.
- สุภารัตน์ สุดสมบูรณ์, อัสมา พิมพ์ประพันธ์, เสาวรัตน์ บุษรานนท์, รัศมี ศรีบุญ และ สุภาวดี คุชฌน. (2561). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลชะมาย อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช. การประชุมวิชาการประชากรศาสตร์แห่งชาติ 2561, 16 พฤศจิกายน 2561, สมาคมนักประชากรไทย.
- อนุสรณ์ ลีมนานี. (2556). *หลักเบื้องต้นของการวิจัยทางรัฐศาสตร์*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช.
- อภิศักดิ์ วิลัยสุทธิ และ สิทธิชัย ต้นศรีสกุล. (2559). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะ. *วารสารการเมืองการปกครอง*, 6(2), 331-348.
- อัญญา ฝาไผ่. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองโขบ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, 11(53), 65-71.
- Yamane, T. (1967). *Taro Statistic: An Introductory Analysis*. New York: Harper & row

ภาคผนวก

เอกสารประกอบการเก็บข้อมูล

สำนักงานบริหารการวิจัย
เลขทะเบียน มว. ๒๔/ ๒๕๖๓
วันที่ 19/12/63 10:00



วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
รับที่ ๑๐๗/15๖๓
วันที่ 18 ธ.ค. 2563
เวลา 15.4๐ น.

ที่ บค ๕๒๒๐๓/๗๗๖

สำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง
ถนนชนปรีดานต ๘๐๑๑๐.

๗๗ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ให้ไปยื่นขอเสนอราคาจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยวิธีเฉพาะเจาะจง

เรียน อธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

สิ่งที่ส่งมาด้วย ข้อกำหนดการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จำนวน ๑๕ แผ่น

ด้วยเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จัดให้มีการดำเนินการจ้าง
ที่ปรึกษาวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง ในวงเงิน ๑๔๐,๐๐๐.-บาท
(หนึ่งแสนสี่หมื่นบาทถ้วน) ระยะเวลาในการดำเนินงานกำหนดแล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนาม
ในสัญญาจ้างที่ปรึกษา

จึงแจ้งมายังท่านหรือผู้ที่ได้รับมอบอำนาจถูกต้องตามกฎหมายและหนังสือจดทะเบียนที่ปรึกษา
ไทยกับกระทรวงการคลัง เพื่อเสนอราคาจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ
เทศบาลเมืองทุ่งสงดังกล่าว ไปยื่นขอซื้อเสนอข้อเสนอด้านเทคนิคและราคา ต่อคณะกรรมการดำเนินงานจ้างที่ปรึกษา
โดยวิธีเฉพาะเจาะจง จ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง
ในวันที่ 24 ธ.ค. 2563 เวลา ๑๐.๐๐ น. ณ ห้องประชุมเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ให้ขง ฉิมทนต์

ขอแสดงความนับถือ

๑) ให้ไปส่งเอกสารประกวดราคาที่มีให้ที่
และแจ้งถึงกรมที่ดิน

๒) แจ้งตามอง ลงในมิทามิ

๓) ส่งไปฝาก

(นายวิเชษฐ์ วรณธรวิวัฒน์)

รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน

นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง

นางสาว น.วิเศษ

ททต/๕

19 ต 63

๗ ธ.ค. 2563

๗๗

กองคลัง งานพัสดุและทรัพย์สิน

โทร. (๐๗๕) ๕๒๑-๑๗๕

โทรสาร. (๐๗๕) ๕๒๑-๑๗๕

www.tungsung.com

19 ธ.ค. 63

ทำที่ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
๑๒๔/๑ ตำบลที่วัง อำเภอทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช
๘๐๑๑๐

หนังสือมอบอำนาจ

๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า บริษัท เทคโนโลยีภาคใต้ จำกัด อยู่เลขที่ ๑๒๔/๑ ถนนทุ่งสง-
ห้วยยอด ตำบลที่วัง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดย ศาสตราจารย์ ดร.นิത്യศรี แสงเดือน ผู้มีอำนาจ
ลงนาม

ขอมอบอำนาจให้ นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว เป็นผู้มีอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับยื่นขอเสนอราคา
จ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยวิธีเฉพาะเจาะจง
ตลอดจนกระทำการอื่นใดอันเกี่ยวข้องกับโครงการดังกล่าวกับสำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง ในนามวิทยาลัย
เทคโนโลยีภาคใต้

ข้าพเจ้าขอรับผิดชอบในการใด ๆ ที่ผู้รับมอบอำนาจได้กระทำลงไปในการนี้ทุกประการโดยถือ
เสมือนหนึ่งว่าข้าพเจ้าเป็นผู้กระทำเอง พร้อมนี้ข้าพเจ้าและผู้รับมอบอำนาจได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐาน
ต่อหน้าพยานข้างท้ายนี้

ลงชื่อ.....ผู้มอบอำนาจ
(ศาสตราจารย์ ดร.นิത്യศรี แสงเดือน)

ลงชื่อ.....ผู้รับมอบอำนาจ
(นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว)

ลงชื่อ.....พยาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.วิรัตน์ ธรรมาภรณ์)

ลงชื่อ.....พยาน
(นางสาวปรานี การะศรี)





วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

124/1 ถ.ทุ่งสง-ห้วยยอด ต.ทุ่งสง อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช 80110 โทร. 0-7577-0136-7 โทรสาร 0-7553-8031

SOUTHERN COLLEGE OF TECHNOLOGY

124/1 Thungsong-Huayyod RD., Thiwang, Thungsong, Nakhon Si Thammarat 80110 Tel. 0-7577-0136-7 Fax 0-7553-8031

ที่ วทต.๗๐๑ /๒๕๖๓

๒๓ ธันวาคม ๒๕๖๓

เรื่อง ขอยื่นขอเสนอราคาจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยวิธีเฉพาะเจาะจง

เรียน ประธานคณะกรรมการจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง

อ้างถึง หนังสือสำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง ที่ นศ ๕๒๒๐๓/๗๗๘ ลงวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๓

- สิ่งที่ส่งมาด้วย
๑. ข้อเสนอด้านเทคนิคและด้านราคา
 ๒. หนังสือมอบอำนาจ
 ๓. สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

ตามหนังสือที่อ้างถึงสำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง ให้ไปยื่นขอเสนอราคาจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยวิธีเฉพาะเจาะจง รายละเอียดตามทราบแล้วนั้น

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ พิจารณาแล้วขอมอบอำนาจให้ นายรัฐศรธรณ์ กิ่งแก้ว เป็นผู้มิอำนาจดำเนินการเกี่ยวกับยื่นขอเสนอราคาจ้างที่ปรึกษาวิจัยโครงการดังกล่าว ตลอดจนกระทำการอื่นใดอันเกี่ยวข้องกับสำนักงานเทศบาลเมืองทุ่งสง ในนามวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

ทศพร 11/12/63

(ศาสตราจารย์ ดร.นิตยศรี แสงเดือน)
อธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

สำนักงานบริหารการวิจัย

โทรศัพท์ ๐-๗๕๗๗-๐๑๓๖-๗ ต่อ ๑๔๑, ๐๔๘-๐๕๒-๗๐๖๖

โทรสาร ๐-๗๕๕๓-๘๐๓๑



วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

124/1 ถ.ทุ่งสง-ห้วยยอด ต.ทุ่งสง อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช 80110 โทร. 0-7577-0136-7 โทรสาร 0-7553-8031

SOUTHERN COLLEGE OF TECHNOLOGY

124/1 Thungsong-Huayyod RD., Thiwang,Thungsong, Nakhon Si Thammarat 80110 Tel. 0-7577-0136-7 Fax 0-7553-8031

ที่ วทต. ๙๓ /๒๕๖๔

๑๔ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี ๒๕๖๓

เรียน

ตามที่เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ได้ว่าจ้างวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ โดย นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว ผู้รับมอบอำนาจ เป็นที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี ๒๕๖๓ ตามสัญญาเลขที่ ๓๒/๒๕๖๔ ลงวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ ซึ่งรายละเอียดการประเมินผล ประกอบด้วย

- ๑) การประเมินผลความพึงพอใจต่อการดำเนินงาน
- ๒) การประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการ
- ๓) การประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และ
- ๔) การประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ

ทางวิทยาลัยฯ โดยนายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และคณะทำงาน จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ข้อมูลจากท่านเพื่อใช้ประกอบการประเมินผลฯ ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

๑๓๐๗๙ 110๕/๑๙

(ศาสตราจารย์ ดร.นิത്യศรี แสงเดือน)

อธิการบดีวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

สามารถสอบถามรายละเอียดโครงการได้ที่

- | | | |
|----------------------------|----------------------------|------------------------|
| ๑. วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ | หน่วยงานต้นสังกัด | โทรศัพท์ ๐-๗๕๗๗-๐๑๓๖-๗ |
| ๒. นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว | หัวหน้าโครงการ | โทรศัพท์ ๐๙๘-๐๕๒-๗๐๖๖ |
| ๓. นางอารีย์ รัชศรีทอง | กองวิชาการและแผนงานวิชาการ | โทรศัพท์ ๐๘๑-๗๘๘-๑๔๑๙ |
| ๔. นางสาวบุญรัตน์ ชุมพล | กองวิชาการและแผนงานวิชาการ | โทรศัพท์ ๐๙๕-๐๓๕-๘๗๒๓ |

สำเนาคู่สัญญา

แผ่นที่ ๑ ใน ๑๘ แผ่น

สัญญาจ้างที่ปรึกษา

จ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี ๒๕๖๓

สัญญาเลขที่ ๓๒/๒๕๖๔

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ เทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
เมื่อวันที่ ๗ มกราคม ๒๕๖๔ ระหว่างเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยนายวัชร เวสนธราภักดิ์
รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทนนายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง"
ฝ่ายหนึ่งกับวิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ ๑๒๔/๑ ถนนทุ่งสง-ห้วยยอด อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
โดยนายรัฐวรรณ กิ่งแก้ว ผู้รับมอบอำนาจ ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ที่ปรึกษา" อีกฝ่ายหนึ่ง

โดยที่ผู้ว่าจ้างมีความประสงค์ จะจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของ
ประชาชน ที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี ๒๕๖๓ และโดยที่ที่ปรึกษาดกลง
จะรับจ้างทำงานดังกล่าวข้างต้น

ทั้งสองฝ่ายจึงตกลงทำสัญญากัน มีข้อความดังต่อไปนี้

ผู้ว่าจ้างตกลงจ้างที่ปรึกษาดกลงรับจ้าง เพื่อปฏิบัติงาน ตามรายละเอียดที่กำหนดไว้
ในเอกสารแนบท้ายสัญญา ซึ่งประกอบด้วยเงื่อนไขของสัญญา และภาคผนวกดังต่อไปนี้

ภาคผนวก ก : ขอบข่ายของงาน	จำนวน ๑๓ แผ่น
ภาคผนวก ข : กำหนดระยะเวลาการทำงานของที่ปรึกษา	จำนวน ๑ แผ่น
ภาคผนวก ค : ค่าจ้างและวิธีการจ่ายค่าจ้าง	จำนวน ๑ แผ่น

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังกล่าวข้างต้น ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้ ในกรณีที่มีความ
ขัดแย้งกัน ระหว่างข้อความในเงื่อนไขของสัญญา กับข้อความในภาคผนวก ให้ถือข้อความในเงื่อนไขของ
สัญญาบังคับและในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญา ขัดแย้งกันเองที่ปรึกษาจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของ
ผู้ว่าจ้าง

ลงชื่อ

(นายรัฐวรรณ กิ่งแก้ว)
ผู้รับมอบอำนาจ
วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้

ที่ปรึกษา

ลงชื่อ

(นายวัชร เวสนธราภักดิ์)
รองนายกเทศมนตรี รักษาการแทน
นายกเทศมนตรีเมืองทุ่งสง

**แบบประเมิน
ความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองทุ่งสง**

แบบประเมิน

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563 โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามฉบับนี้เทศบาลเมืองทุ่งสง จะนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแผนงานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงตามความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อความตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะนำเสนอผลการประเมินในภาพรวมเท่านั้น และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

คำชี้แจง 1. กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงใน.....ที่ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านให้มากที่สุด

2. ผู้ประเมินต้องการประเมินความพึงพอใจของท่าน ช่วงเวลาดังแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2562 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2563

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ(1) ชาย(2) หญิง
2. อายุ(1) น้อยกว่า 20 ปี ลงมา(2) 20-29 ปี(3) 30-39 ปี
.....(4) 40-49 ปี(5) 50-59 ปี(6) มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพ(1) โสด(2) สมรส(3) หม้าย
.....(4) หย่าร้าง(5) แยกกันอยู่(6) อื่น ๆ ระบุ.....
4. การศึกษา(1) ไม่ได้ศึกษา(2) ประถมศึกษา(3) มัธยมศึกษาตอนต้น
.....(4) มัธยมศึกษาตอนปลาย(5) ปวช.(6) ปวส.
.....(7)ปริญญาตรี(8) สูงกว่าปริญญาตรี(9) อื่น ๆ ระบุ.....
5. อาชีพ(1) รับราชการ/ลูกจ้างราชการ(2) รัฐวิสาหกิจ(3) ลูกจ้างเอกชน
.....(4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว(5) รับจ้างทั่วไป(6) นักเรียน/นักศึกษา
.....(7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน(8) เกษตรกร(9) อื่น ๆ ระบุ.....

6. ท่านมาติดต่อขอรับบริการกลุ่มงานใด (เลือก 1 กลุ่มงาน)

-(1) งานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน (สำนักปลัดเทศบาล) ☐ทะเบียนราษฎร ☐บัตรประจำตัวประชาชน
-(2) งานห้องสมุด พิพิธภัณฑ์ และเครือข่ายทางการศึกษา (กองการศึกษา) ☐ห้องสมุด ☐อินเทอร์เน็ตชุมชน ☐tungsong.com
-(3) คลินิกเวชกรรมประชาชน (ห้างหุ้นส่วนจำกัด เพื่อสุขภาพทุ่งสง) ☐ให้บริการปฐมภูมิ (ผู้ป่วยนอก)
-(4) งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ☐ขอใบอนุญาต ตาม พ.ร.บ.การสาธารณสุข
-(5) งานรักษาความสะอาด (กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม) ☐ให้บริการดูแลสิ่งแวดล้อม ☐ให้บริการรถบรรทุก
-(6) งานผลประโยชน์และกิจการพาณิชย์ (กองคลัง) ☐ชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ☐ชำระภาษีป้าย
-(7) งานสังคมสงเคราะห์ (กองสวัสดิการสังคม) ☐รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ☐รับสวัสดิการต่าง ๆ
-(8) งานธุรการ (กองช่าง) ☐ขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร

7. จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการในรอบ 1 ปี (1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563) (เฉพาะกลุ่มงานที่ตอบแบบสอบถาม)

- (1) 1 ครั้งต่อปี (2) 2-10 ครั้งต่อปี (3) 11-20 ครั้งต่อปี
..... (4) 21-30 ครั้งต่อปี (5) มากกว่า 30 ครั้งต่อปี (6) อื่น ๆ ระบุ.....

8. จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการในรอบ 1 ปี (1 ตุลาคม 2562 ถึง 30 กันยายน 2563) (รวมทุกกลุ่มงาน)

- (1) 1 ครั้งต่อปี (2) 2-10 ครั้งต่อปี (3) 11-20 ครั้งต่อปี
..... (4) 21-30 ครั้งต่อปี (5) มากกว่า 30 ครั้งต่อปี (6) อื่น ๆ ระบุ.....

9. ระยะเวลาที่ท่านได้รับบริการและเสร็จสิ้น (เฉพาะกลุ่มงานที่ตอบแบบสอบถาม)

- (1) 0-15 นาที (2) 16-30 นาที (3) 31-60 นาที
..... (4) 61-90 นาที (5) 91-120 นาที (6) 121-150 นาที
..... (7) 151-180 นาที (8) มากกว่า 180 นาที (9) อื่น ๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

5	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจมาก
3	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อย
1	หมายถึง	ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อย ที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อารมณ์ดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย						
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับ บริการ						
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ						
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม						
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติ						
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต						
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจ ไว้						
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย						
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และเด็กแรกเกิด						
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน						
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย						
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน						
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว						
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2563	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อย ที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ						
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ						
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม						
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ						
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย						
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม						
26. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย						
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						

ตอนที่ 3 ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสง ปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

1. ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสง ปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสง ปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วน
1	
2	
3	

2. ในช่วง 1 ปี ที่ผ่านมา ท่านคิดว่าการให้บริการด้านใดของเทศบาลเมืองทุ่งสง ที่มีการพัฒนาอย่างชัดเจนที่สุด.....

.....

3. ท่านมีความต้องการให้เทศบาลเมืองทุ่งสง ปรับปรุงการให้บริการ ในเรื่องใดมากที่สุด.....

เพราะอะไร.....

4. ท่านคิดว่าการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง

มีจุดเด่นเรื่องอะไร.....

มีจุดด้อยเรื่องอะไร.....

5. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

5.1 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....

.....

5.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

5.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

6. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

บุคลากรดำเนินโครงการ

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ข้อมูลส่วนตัว
1	นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว	ผู้จัดการโครงการ
	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	หัวหน้าสำนักงานบริหารการวิจัย และอาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
	ประวัติการศึกษา	อศ.บ. (เทคโนโลยีขนถ่ายวัสดุ) สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ บธ.บ. (การตลาด) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช วศ.ม. (วิศวกรรมอุตสาหการ) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
	ความเชี่ยวชาญ	เทคโนโลยีการผลิต/การบริหารจัดการ/การประเมินผลโครงการ/ การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน/สังคมผู้สูงวัย
	ประสบการณ์การเป็นที่ปรึกษา และประเมินผล	14 ปี (พ.ศ. 2549-2562)
2	นางอัญชลี แพรกปาน	ผู้เชี่ยวชาญการประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการ
	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	หัวหน้าสำนักงานแผนและประกันคุณภาพ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
	ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การบัญชี) วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
	ความเชี่ยวชาญ	การบัญชี/บริหารธุรกิจ/งานประกันคุณภาพ/แผนงานและงบประมาณ/ การประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการ
	ประสบการณ์การเป็นที่ปรึกษา และประเมินผล	11 ปี (พ.ศ. 2552-2562)
3	นางคณินิจ ศรีสุวรรณ	ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและ ความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ
	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
	ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การบัญชี) วิทยาลัยศรีโสภณ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยรามคำแหง บธ.ม. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
	ความเชี่ยวชาญ	การบัญชี/บริหารธุรกิจ/การประเมินประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและความคุ้มค่า ของการใช้งบประมาณ
	ประสบการณ์การเป็นที่ปรึกษา และประเมินผล	11 ปี (พ.ศ. 2552-2562)
4	นางสาวนลิน สนิทงาม	ผู้ประเมินด้านการประเมินผลการดำเนินงาน
	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบัญชี คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
	ประวัติการศึกษา	บช.บ. (การบัญชี) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต บช.ม. (สารสนเทศทางการบัญชี) มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต
	ความเชี่ยวชาญ	การบัญชี
	ประสบการณ์การเป็นที่ปรึกษา และประเมินผล	2 ปี (พ.ศ. 2561-2562)

ลำดับ	ชื่อ-นามสกุล	ข้อมูลส่วนตัว
5	นางสาวประวิตรี ดุกทอง	ผู้ประเมินด้านการประเมินผลการดำเนินงาน
	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	ผู้จัดการงานวารสารเทคโนโลยีภาคใต้ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
	ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
	ความเชี่ยวชาญ	การบริหารธุรกิจ/สถิติ/โปรแกรม SPSS
	ประสบการณ์การเป็นที่ปรึกษาและประเมินผล	9 ปี (พ.ศ. 2554-2562)
6	นางสาวสุกัญญา ใจเย็น	ผู้ประเมินด้านการประเมินผลการให้บริการ
	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาบริหารธุรกิจ คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
	ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การเงิน) สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
	ความเชี่ยวชาญ	บริหารธุรกิจ/การเงินธุรกิจ/งานประกันคุณภาพการศึกษา/ การประเมินผลการให้บริการ
	ประสบการณ์การเป็นที่ปรึกษาและประเมินผล	10 ปี (พ.ศ. 2553-2562)
7	นางสาวเสาวภาคย์ พักตร์จันทร์	ผู้ประเมินด้านการประเมินผลการให้บริการ
	ตำแหน่งงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ประจำสำนักงานแผนและประกันคุณภาพ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
	ประวัติการศึกษา	บธ.บ. (การบัญชี) วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้
	ความเชี่ยวชาญ	งานประกันคุณภาพ
	ประสบการณ์การเป็นที่ปรึกษาและประเมินผล	9 ปี (พ.ศ. 2554-2562)