



รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ
เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

โดย

รัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ปีงบประมาณ 2559

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองมากที่สุด ตามหลักการกระจายอำนาจปกครอง ที่ให้อิสระแก่ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง เพราะสังคมที่มีอาณาเขตใหญ่โต และมีความแตกต่างกันทั้งในด้านของสภาพทางภูมิศาสตร์ เศรษฐกิจ สังคม หรือแม้แต่สภาพทางการเมือง จึงย่อมเป็นการยากที่จะให้รัฐบาลกลางดูแลได้อย่างทั่วถึง และสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพียงพอ ดังนั้นจึงมีความจำเป็นต้องมีการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่างๆ เพื่อให้ท้องถิ่นได้บริหารจัดการและช่วยเหลือตนเอง ภายใต้วามเชื่อว่าผู้ที่อยู่ในท้องถิ่น และผู้นำส่วนท้องถิ่นย่อมเข้าใจปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีกว่าคนต่างถิ่นเอง

โดยตั้งแต่รัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ.2540 จนกระทั่งถึงรัฐธรรมนูญฉบับ พ.ศ.2550 ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้านการบริหารกำลังคน และงบประมาณ ทั้งนี้ยังมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นอย่างเต็มที่และภายใต้ขอบเขตของกฎหมายรัฐธรรมนูญได้กำหนดแบ่งภารกิจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบการจัดบริการสาธารณะระดับชุมชน ส่วนราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาครับผิดชอบการดำเนินการกิจของรัฐในระดับประเทศ และภูมิภาค โดยให้คำปรึกษาและสนับสนุน กำกับดูแลการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงเท่าที่จำเป็น ซึ่งแตกต่างจากในอดีตที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะไม่กี่ด้าน และส่วนใหญ่ไม่ใช่บทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นแต่เป็นแค่การจัดบริการสาธารณะขั้นพื้นฐาน เช่น การจัดเก็บขยะและกำจัดขยะ งานดูแลความสะอาดของถนนและท่อระบายน้ำ เป็นต้น

สำหรับปัจจุบัน ราชการส่วนท้องถิ่นไทยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบใหญ่ๆ ด้วยกัน คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา โดยในแต่ละองค์กรมีลักษณะโครงสร้างการบริหาร อำนาจหน้าที่และระบบงานที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับกฎหมายการปกครองท้องถิ่นขององค์กรนั้นๆ แต่มีปรัชญาและหลักการจัดตั้งองค์กรเช่นเดียวกัน คือ การกระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการปกครองและการบริหารงานในท้องถิ่นโดยประชาชนเอง (Local Self Government)

เทศบาล เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีความสำคัญรูปแบบหนึ่ง ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 ซึ่งเริ่มได้มีการจัดตั้งเทศบาลในปี พ.ศ.2478 โดยกำหนดรูปแบบเทศบาลออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ส่วนรูปแบบการปกครองของเทศบาลนั้นเลียนแบบจากการปกครองในระดับประเทศ

การปกครองในรูปแบบเทศบาล เป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหการปกครองท้องถิ่น ที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะ โดยกำหนดเป็นหลักการหรือกลวิธีที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้และรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการกำหนดแผนหรือโครงการมาดำเนินกิจกรรมนั้น

จึงจะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ (กิ- รัชชาน, 2541 หน้า 11) โดยมีกิจกรรมในด้านต่างๆ เช่น การบริการในด้านการศึกษา ศาสนา การคมนาคม เป็นต้น ทั้งนี้ท้องถิ่นต้องมีการวางแผน กำหนดแนวทางของการกระทำในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพในการกำหนดกฎ ข้อบังคับ ให้สอดคล้องกับท้องถิ่นและเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้มากที่สุด เพราะฉะนั้นเพื่อให้ทราบถึงผลจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลนโยบายซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริงสามารถนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อวางแผนในการวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นเมืองที่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เดิมมีฐานะเป็นเทศบาลตำบลปากแพรก (โดยประกาศพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2483) ต่อมาได้รับการยกฐานะโดยได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะและเปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาลเมืองทุ่งสง เมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ.2547 เทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นชุมชนที่มีแนวโน้มการขยายตัวสูงและเป็นศูนย์กลางความเจริญแห่งหนึ่งของจังหวัด เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองจากปัจจัยด้านการคมนาคม โดยเริ่มจากการเป็นชุมทางถนนคมนาคมขนส่งทางรถไฟซึ่งมีผลให้เกิดการค้าและการบริการอื่นๆ ตามมา มีพื้นที่ทั้งหมดรวม 7.17 ตารางกิโลเมตร โดยแบ่งออกเป็นชุมชนย่อย 19 ชุมชน

เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนผ่านแผนงานโครงการพัฒนาต่างๆ มากมาย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่5) พ.ศ. 2554 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จะเป็นการสร้างระบบการควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงผลจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลนโยบายซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง สามารถนำมาใช้ปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อวางแผนในการวางแผนในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป คณะผู้ประเมินจึงได้ทำการสำรวจและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลได้ทางหนึ่ง อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงอย่างมีประสิทธิภาพต่อไปอย่างยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1.2.1 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.2.2 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.2.3 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.2.4 เพื่อต้องการทราบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.3 ขอบเขตของการประเมิน

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาล และระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตลอดจนเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามนโยบายและแผนพัฒนาเทศบาล

2) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 30,583 คน

ที่มา: งานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558

กลุ่มตัวอย่าง

1. สุ่มจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน

ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (ส่วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967) ปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 395 คน ดังนั้นผู้ประเมินได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 395 คน แต่ผู้ประเมินกำหนดที่ 400 คน

ขั้นที่ 2 สุ่มจากหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่นๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota sampling)

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ในประเด็นต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ
- 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง
- 3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน
- 4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาล
- 5) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาด

1.4.2 ประชาชน หมายถึง บุคคลทุกคนที่มีรายชื่อในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในปี พ.ศ. 2558

1.4.3 เทศบาล หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งกฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง ในที่นี้หมายถึง เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.5.2 ทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.5.3 ทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.5.4 ทำให้ทราบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.5.5 สามารถนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและเป็นข้อมูลในการนำมาใช้จัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเร่งรัดการพัฒนางานตามนโยบายต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ผู้ประเมินได้ค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ รวมทั้งได้นำ แนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเคยมีผู้ศึกษาไว้แล้วมาใช้เป็นแนวทางในการประเมิน ซึ่งได้แก่ แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง แนวความคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น และแนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการให้บริการ

2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

2.1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ได้มีผู้ให้ความหมายหรือคำนิยามไว้มากมายซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามเหล่านั้นต่างมีหลักการที่สำคัญคล้ายคลึงกันจะมีต่างกันบ้างก็คือสำนวนและรายละเอียดปลีกย่อย ซึ่งสามารถพิจารณา ดังนี้

Daniel Wit (อ้างใน โกวิท พวงงาม, 2550, 28) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นตามหลักการที่ว่าถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้วรัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนและเพื่อประชาชนดังนั้นการบริหารปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางโดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

ประทาน คงฤทธิศึกษาการ (2524, 15) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นระบบการปกครองที่เป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระจายอำนาจทางการปกครองของรัฐ และโดยนัยนี้จะเกิดองค์การที่ทำหน้าที่ปกครองท้องถิ่นโดยคนในท้องถิ่นนั้นๆ องค์การนี้จัดตั้งและถูกควบคุมโดยรัฐบาล แต่ก็มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและควบคุมให้มีการปฏิบัติให้เป็นไปตามนโยบายของตนเอง

วิญญู อังคนารักษ์ (2519, 4) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองในรูปลักษณะกระจายอำนาจการปกครองบางอย่าง ซึ่งรัฐได้มอบหมายให้ท้องถิ่นทำกันเองเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสปกครองและบริหารงานของท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ให้งานดำเนินไปอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลตรงกับความต้องการของประชาชนโดยเหตุที่ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมจะทราบความต้องการของท้องถิ่นได้ดีกว่าบุคคลอื่น โดยมีเจ้าหน้าที่ซึ่งราษฎรในท้องถิ่นได้เลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมดหรือแต่บางส่วนมาบริหารราชการในท้องถิ่นนั้นโดยมีงบประมาณของตนเอง และมีอิสระในการบริหารงานพอสมควร

อุทัย หิรัญโต (2523, 2) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินกิจการบางอย่างโดยดำเนินการกันเองเพื่อบำบัดความต้องการของตน การบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งขึ้นมาทั้งหมด หรือบางส่วน ทั้งนี้มีความเป็นอิสระในการบริหารงาน แต่รัฐบาลต้องควบคุมด้วยวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม จะปราศจากการควบคุมของรัฐ

จากนิยามข้างต้นสามารถสรุปลักษณะสำคัญของการปกครองท้องถิ่น ได้ดังนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็น กรุงเทพมหานคร เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นก็จะกลายสภาพเป็นรัฐอธิปไตยเองเป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นสำคัญ รวมทั้งนโยบายของรัฐบาลในการพิจารณาการกระจายอำนาจให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นระดับใดจึงจะเหมาะสม

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภทคือ

- หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น

- สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่นคืออำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นๆ

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติหรือในแบบมหานคร คือกรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพมหานครเป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพมหานครจะเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขของตนเองอย่างแท้จริงหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นจะเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

2.1.2 วัตถุประสงค์ของการปกครองท้องถิ่น

- 1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
- 2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
- 3) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษากการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.1.3 องค์ประกอบของการปกครองท้องถิ่น

ระบบการปกครองท้องถิ่นจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบที่สำคัญดังนี้ (อุทัย หิรัญโต, 2523, 22)

- 1) สถานะตามกฎหมาย (Legal State) หมายความว่า หากประเทศใด กำหนดเรื่องการปกครองท้องถิ่นไว้ในรัฐธรรมนูญของประเทศ การปกครองท้องถิ่นในประเทศนั้นจะมีความเข้มแข็งกว่าการปกครอง

ท้องถิ่นที่จัดตั้งโดยกฎหมายอื่น เพราะข้อความที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญนั้นเป็นการแสดงให้เห็นว่า ประเทศนั้นมีนโยบายที่จะกระจายอำนาจอย่างแท้จริง

2) พื้นที่และระดับ (Area and Level) ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการกำหนดพื้นที่และระดับของหน่วยปกครองท้องถิ่นมีหลายประการ เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ เชื้อชาติ และความสำนึกใน 2 ระดับ คือ หน่วยปกครองท้องถิ่นขนาดเล็กและขนาดใหญ่ สำหรับขนาดของพื้นที่จากการศึกษาขององค์การสหประชาชาติ โดยองค์การอาหารและเกษตรแห่งสหประชาชาติ (FAO) องค์การการศึกษาวิทยาศาสตร์และวัฒนธรรม (UNESCO) องค์การอนามัยโลก (WHO) และสำนักกิจการสังคม (Bureau of Social Affair) โดยให้ความเห็นว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่สามารถให้บริการและบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพได้ควรมีประชากรประมาณ 50,000 คน แต่ก็ยังมีปัจจัยอื่นที่จะต้องพิจารณาด้วย เช่น ประสิทธิภาพในการบริหาร รายได้ และบุคลากร เป็นต้น

3) การกระจายอำนาจและหน้าที่ การที่จะกำหนดให้ท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับนโยบายทางการเมือง และการปกครองของรัฐบาลเป็นสำคัญ

4) องค์การนิติบุคคลจัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายแยกจากรัฐบาลกลางหรือรัฐบาลชาติมีขอบเขตการปกครองที่แน่นอน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายออกกฎข้อบังคับควบคุมให้มีการปฏิบัติตามนโยบายนั้นๆ

5) การเลือกตั้ง สมาชิกองค์การหรือคณะผู้บริหารจะต้องได้รับเลือกตั้งจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ ทั้งหมดหรือบางส่วนเพื่อแสดงถึงการเข้ามีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครองของประชาชน โดยเลือกผู้บริหารท้องถิ่นของตนเอง

6) มีอิสระในการปกครองตนเอง สามารถใช้ดุลยพินิจของตนเองในการปฏิบัติกิจการภายในขอบเขตของกฎหมาย โดยไม่ต้องขออนุมัติจากรัฐบาลกลาง และไม่อยู่ในสายการบังคับบัญชาของหน่วยงานทางราชการ

7) งบประมาณของตนเองมีอำนาจในการจัดเก็บรายได้ การจัดเก็บภาษีตามขอบเขตที่กฎหมายให้อำนาจในการจัดเก็บ เพื่อให้ท้องถิ่นมีรายได้เพียงพอที่จะทำนุบำรุงท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป

8) การควบคุมดูแลของรัฐ เมื่อได้รับการจัดตั้งขึ้นแล้ว ยังคงอยู่ในการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อประโยชน์และความมั่นคงของรัฐและประชาชนโดยรวม โดยการมีอิสระในการดำเนินงานให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้มิได้หมายความว่าอิสระเต็มที่ทีเดียวคงหมายถึงเฉพาะอิสระในการดำเนินการเท่านั้น เพราะฉะนั้นแล้วท้องถิ่นจะกลายเป็นรัฐอธิปไตยไป

2.1.4 หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น

หน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังเงินกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ ความรับผิดชอบควรเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเกินกว่าภาระ หรือ เป็นนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั้งประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน การศึกษาในระดับอุดมศึกษา การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นดำเนินการ มีข้อพิจารณาดังนี้

1) เป็นงานที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น และงานที่เกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกในชีวิตความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การจัดทำถนน สะพาน สวนหย่อม สวนสาธารณะการกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น

2) เป็นงานที่เกี่ยวกับการป้องกันภัย รักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง

3) เป็นงานที่เกี่ยวกับการสวัสดิการสังคม ด้านนี้มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่นมาก เช่น การจัดให้มีหน่วยการบริการสาธารณสุข จัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็กและคนชรา เป็นต้น

4) เป็นงานที่เกี่ยวกับการพาณิชย์ท้องถิ่น เป็นงานที่หากปล่อยให้ประชาชนดำเนินการเองอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควรจะเป็น จัดให้มีโรงรับจำนำ การจัดตลาดและงานต่างๆ ที่มีรายได้โดยสามารถเรียกค่าบริการจากประชาชน

2.1.5 การปกครองท้องถิ่นรูปแบบเทศบาล

นครินทร์ เมฆไตรรัตน์ และคณะ (2546, 45-47) ได้ให้ความหมายของเทศบาลไว้ว่า เทศบาลถือได้ว่าเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยที่เก่าแก่ที่สุด คือ เริ่มมีการสถาปนามาตั้งแต่ พ.ศ.2476 และเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีความเจริญและใช้ในการบริหารเมืองเป็นหลัก เทศบาลของไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล ตามเกณฑ์รายได้และประชากรในพื้นที่สำหรับการจัดโครงสร้างของเทศบาลได้ใช้รูปแบบของระบบรัฐสภาเป็นหลัก โดยแบ่งโครงสร้างออกเป็น 2 ส่วน คือ สภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ และคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร

โดยหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (รวมแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ.2546) (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย และสมาคมสันนิบาตแห่งประเทศไทย,2543) เฉพาะในส่วน of เทศบาลเมือง มีดังนี้

มาตรา 53 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย “เทศบาลเมือง” มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) กิจการตามที่ระบุไว้ในมาตรา 50
- 2) ให้มีน้ำสะอาดหรือน้ำประปา
- 3) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 4) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- 5) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 6) ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 8) ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำ หรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

มาตรา 54 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย “เทศบาลเมือง” อาจจัดทำกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

- 1) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม
- 2) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 3) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 4) ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 5) ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 6) ให้มีการสาธารณสุขการ
- 7) จัดทำกิจกรรมเพื่อจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 8) จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 9) ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับกีฬาและพลศึกษา
- 10) ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 11) ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่นเทศพาณิชย์

หน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 (กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทย และสมาคมสันนิบาตเทศบาลแห่งประเทศไทย, 2543) ดังนี้

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- 2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- 3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- 4) การสาธารณสุขปศุสัตว์และการก่อสร้างอื่นๆ
- 5) การสาธารณสุขการ
- 6) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
- 7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- 8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- 9) การจัดการศึกษา
- 10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- 11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
- 13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 14) การส่งเสริมการกีฬา
- 15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- 16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- 17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- 18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
- 19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- 20) การจัดให้มีและควบคุมสุสาน และฌาปนสถาน
- 21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- 22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- 23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่นๆ
- 24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 25) การผังเมือง
- 26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- 27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- 28) การควบคุมอาคาร
- 29) การป้องกันและการบรรเทาสาธารณภัย
- 30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศ กำหนด จากที่กล่าวมาสามารถสรุปได้ว่า เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีหน้าที่สำคัญ ในการให้บริการสาธารณะและพัฒนาท้องถิ่น เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน และเกิดความเจริญก้าวหน้าใน ท้องถิ่น โดยเทศบาลนอกจากจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 (รวมทั้งที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 12 พ.ศ.2546) แล้วยังต้องปฏิบัติหน้าที่รับโอนภารกิจในกระบวนการกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งเป็นไปตาม บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ พ.ศ.2540 ที่เน้นการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นสำคัญ

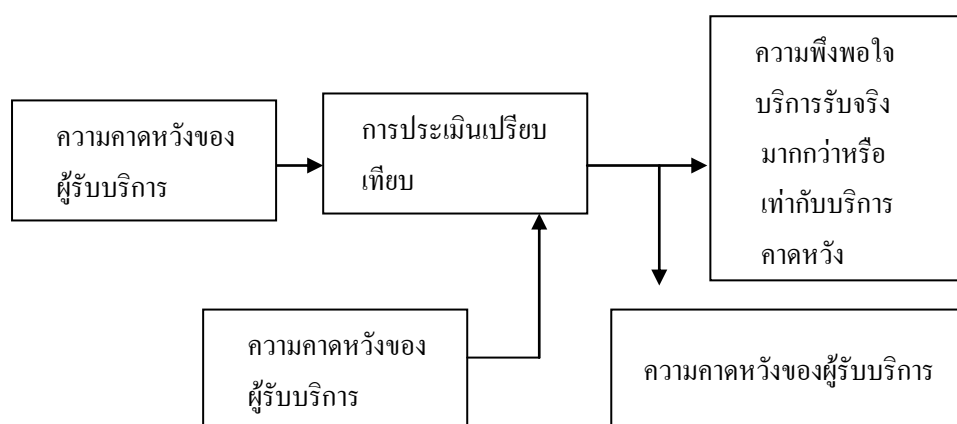
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

William Van Dersal (อ้างในพัฒนา ทองไผ่, 2547, 22) ได้กล่าวถึงปัจจัยหรือตัวแปรที่เอื้ออำนวย ต่อความพึงพอใจ ประกอบด้วยนโยบายและการบริหารของหน่วยงานหรือองค์กรนั้นๆ สภาพลักษณะกิจกรรม ความสัมพันธ์ร่วมกิจกรรมและผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม Michael Greer (อ้างในพัฒนา ทองไผ่, 2547, 22) ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นทัศนคติของคนที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง Yoder (อ้างในทวีพงษ์ หินคำ, 2541, 7) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นความเต็มใจการปฏิบัติเพื่อวัตถุประสงค์เพื่อองค์กร สรุป ความพึงพอใจคือ ผลที่ได้รับจากการปฏิบัติหรือมีความเต็มใจในการปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ คาดหวังไว้

2.2.2 ความพึงพอใจในการบริการ

ความพึงพอใจในการบริการ สามารถพิจารณาได้ใน 2 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ (consumer satisfaction) และความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ของผู้ให้บริการ จิตตินันท์ เชอะคุปต์ (2542, 19) ให้ความหมายความพึงพอใจของรับบริการว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ภาวะการ แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ในทางตรงกันข้าม ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำ กว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ ดังปรากฏในแผนภาพ



ภาพที่ 1 แสดงความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่มา : จิตตินันท์ เชอะคุปต์ (2542)

2.2.3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เชนะคุปต์ (2542, 27-28) ได้สรุปถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ มีดังนี้

1) ผลสัมฤทธิ์บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับบริการที่มีลักษณะคุณภาพ และระดับการให้บริการตรงกับความต้องการ ความเอาใจใส่ขององค์กรบริการ และคำนึงถึงคุณภาพของการนำเสนอ บริการเป็นส่วนสำคัญยิ่งในการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า

2) ราคาค่าบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับราคาค่าบริการที่ผู้รับบริการยอมรับ หรือพิจารณาว่าเหมาะสมกับคุณภาพของการบริการตามความเต็มใจที่จะจ่ายของผู้รับบริการ ทั้งนี้ เจตคติของผู้รับบริการที่มีต่อราคาค่าบริการที่มีราคาสูง เป็นสินค้าหรือบริการที่มีคุณภาพสูง ในขณะที่ลูกค้าบางคนจะพิจารณาราคาค่าบริการตามลักษณะความยากง่ายของการให้บริการเป็นต้น

3) สถานที่บริการ การเข้าถึงบริการได้สะดวกเมื่อผู้รับบริการมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ท่าเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ

4) การส่งเสริมแนะนำบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อที่มีอยู่ก็จะรู้สึกดีกับบริการดังกล่าว อันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

5) ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการหรือผู้บริหารบริการ และผู้ปฏิบัติงานบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการ โดยคำนึงถึงความสำคัญของผู้รับบริการเป็นหลัก ย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย เช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานบริการที่ตระหนักถึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ จะแสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการผู้ที่มารับบริการต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

6) สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักจะชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการที่เกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคาร สถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการใช้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วน ตลอดจนการออกแบบวัสดุเครื่องใช้ในงานบริการเช่น กระดาษจดหมาย ซอง เป็นต้น

7) กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจกับผู้รับบริการ ประสิทธิภาพของการจัดการระบบ การบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ผู้รับบริการมีความคล่องตัว และสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูล

2.2.4 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการสาธารณะ

พิศาล มูลศาสตรสาทร (2529, 15) อธิบายว่าหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนจะเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงานของข้าราชการบังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง ตัวข้าราชการเองเปรียบเสมือนเทียนไข ที่จะต้องเผาไหม้ตนเองเพื่อความสุข เพื่อแสงสว่างที่จะมีผู้อื่นจะเหนื่อยยากประการใดก็สามารถทนได้ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนซึ่งรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว ตรงกับความต้องการและได้รับความสบายใจแนบแน่นเมื่อเขาก้าวออกจากสถานที่ราชการนี้คือสุดยอดของการให้บริการประชาชน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น จะเห็นว่าการบริการสาธารณะจะเป็นภารกิจหลักของรัฐไม่ว่าจะเป็นทั้ง ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น ข้าราชการจึงเป็นตัวเชื่อมในการปฏิสัมพันธ์ระหว่างรัฐและประชาชน เหล่าข้าราชการจึงต้องตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ เป็นผู้รับใช้ของประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติและต้องบริการ อย่างเท่าเทียมกันด้วยความรวดเร็ว และต้องยึดหลักในการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนด้วย การบริการที่ดี ย่อมจะส่งผลให้ผู้ที่มาใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งหน่วยงานแต่ถ้าหากการบริการไม่ดีก็ ย่อมจะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดทัศนคติไปในทางลบด้วยซึ่งคงไม่มีองค์กรใดปรารถนา

2.2.5 การวัดความพึงพอใจ

Stromborg (1984) การวัดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น จะวัดในเรื่องนั้นย่อมแตกต่างกันไปตาม วัตถุประสงค์ของผู้ที่จะศึกษา แต่มีวิธีที่นิยมใช้กัน

1) การสัมภาษณ์ วิธีนี้ผู้ศึกษาจะมีแบบสัมภาษณ์ที่มีคำถาม ซึ่งได้รับการทดสอบหาความเที่ยงตรงและ ความเชื่อมั่นแล้ว ทำการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ข้อดีของวิธีนี้คือ ผู้สัมภาษณ์อธิบายคำถามให้ผู้ตอบเข้าใจได้ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่อ่านเขียนหนังสือไม่เป็น แต่มีข้อเสีย คือ การสัมภาษณ์ต้องใช้เวลามาก และอาจมี ข้อผิดพลาดในการสื่อความหมาย

2) การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่มีผู้นิยมใช้มากที่สุด มีลักษณะเป็นคำถามที่ได้ทดสอบความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่นแล้ว กลุ่มตัวอย่างเลือกตอบหรือเติมคำ ข้อของวิธีนี้ คือ ได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอน มีความสะดวก รวดเร็วในการสำรวจ สามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสีย คือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่าน ออกเขียนได้ และมีความสามารถในการคิดเป็น ความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่อง ไม่สามารถบอก จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐาน

2.3 ทฤษฎีแห่งความคาดหวัง

ความคาดหวังเป็นความปรารถนาที่จะได้สิ่งหนึ่งสิ่งใด หรืออยากที่จะอยู่ในสภาพอย่างใดอย่างหนึ่ง เพราะสิ่งหรือสภาพเหล่านั้นจะนำซึ่งความสุข หรือความสะดวกสบายในด้านความเป็นอยู่ของตน เพื่อให้ ทัดเทียมกับผู้อื่นหรืออื่นๆ ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่าความคาดหวังเป็นความรู้สึคนึกคิด และคาดการณ์ของบุคคลที่มี ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นๆ อาจเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมความรู้สึคนึกคิดหรือคาดการณ์ การประเมินค่าจึง อาศัยมาตรฐานของตนเป็นเครื่องวัด การคาดการณ์ของแต่ละคนจึงแตกต่างกันออกไป ทั้งนี้แล้วแต่ภูมิหลัง ประสบการณ์ ความสนใจ และเห็นคุณค่าความสำเร็จ ทฤษฎีความคาดหวังของ Ted Robert Gurr (อ้างใน สุขะรัฐ ทรัพย์สินเสริม, 2541, 12) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะการณ์ด้านจิตใจของมนุษย์กับ สภาพแวดล้อมทางสังคม โดยเสนอใช้คำศัพท์ “Relative Deprivation” ซึ่งหมายถึง ความไม่สอดคล้องกัน ระหว่างความคาดหวังด้านคุณค่ากับความสามารถที่จะบรรลุถึงคุณค่า ความคาดหวังด้านคุณค่า ได้แก่ สภาพ ชีวิตและทรัพย์สินที่มนุษย์เชื่อว่าตนมีสิทธิครอบครองสำหรับความสามารถที่จะบรรลุถึงคุณค่า ได้แก่สภาพชีวิต และทรัพย์สินที่มนุษย์มีไว้ในครอบครองโดยถูกต้องตามกระบวนการที่ยอมรับกันในระดับเฉลี่ยของความ คาดหวังได้เพิ่มสูงขึ้น โดยที่ความสามารถของผู้ที่ถูกคาดหวังมิได้เพิ่มสูงตามขึ้นไปด้วย แล้วจะทำให้ความไม่ พอใจรุนแรงยิ่งขึ้น ชัยพร วิชชาวุธ (อ้างใน เดือน แสงหาทรัพย์, 2544, 8) กล่าวว่า การกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง บุคคลย่อมมีความคาดหวัง (Expectancy)ว่าจะได้รับสิ่งจูงใจเป็นผลตอบแทนการกระทำ เช่น คาดว่าเมื่อมี โครงการพัฒนาเกิดขึ้น จะส่งผลให้มีงานทำมีรายได้เพิ่มขึ้น ความเป็นอยู่ของครอบครัวดีขึ้น ความคาดหวังนี้เกิด ก่อนที่จะมีโครงการพัฒนา Henry A.Nurray (อ้างใน มรกต ชินประหัยฐ, 2546, 34) ได้ให้ความหมายของ

ความคาดหวังว่า หมายถึง ระดับผลงานที่บุคคลกำหนดหรือคาดหวังว่าจะทำได้ และความคาดหวังนั้นเป็นระดับที่บุคคลปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้ในการทำงานแต่ละครั้ง ภาณุมาศ พรหมเผ่า(อ้างใน มรกต ชินประหัยฐ, 2546, 34) สรุปไว้ว่า ความคาดหวังเป็นความรู้สึกนึกคิดและคาดการณ์ของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยสิ่งนั้นๆ อาจจะเป็นรูปธรรมหรือนามธรรมก็ได้ ความรู้สึกนึกคิดหรือคาดการณ์ของแต่ละบุคคล แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันออกไปได้ แม้จะเป็นการให้ต่อสิ่งที่เป็นรูปธรรมหรือนามธรรมชนิดเดียวกันก็อาจจะแตกต่างกันออกไปได้ ทั้งนี้แล้วแต่ภูมิหลังประสบการณ์ ความสนใจ และการเห็นคุณค่าของความสำเร็จของสิ่งนั้นๆ เบญจา นิลานูตร (อ้างใน มรกต ชินประหัยฐ, 2546, 34) ให้ความหมายว่าความคาดหวังคือ ความคิดเห็นและความต้องการของบุคคลที่คาดหวังว่าจะได้รับ รัศมีพล วงษ์ม่วง (อ้างใน วงจันทร์ จันทรวงศ์, 2544, 12-14) สรุปว่า ความคาดหวังคือ ความคิดเห็นหรือสิ่งที่คาดคิดไว้ว่าจะเกิดขึ้น หรือสามารถจะกระทำได้ และปรารถนาจะไปให้ถึงเป้าหมายที่กำหนดไว้

จากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความคาดหวังคือ ระดับของผลงานหรือสิ่งที่บุคคลคาดคิดว่า จะสามารถทำได้และปรารถนาที่จะให้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตนเองตั้งไว้ สาเหตุของความคาดหวังสามารถแยกออกเป็น 2 ประเด็น

1) ปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ ความต้องการในด้านร่างกายซึ่งจำเป็นจะต้องตอบสนองทางด้านเศรษฐกิจเป็นหลัก

2) ปัจจัยทางด้านสังคม ได้แก่ ความต้องการลำดับที่สูงขึ้นไปเกี่ยวกับความยอมรับในสังคมการได้รับการยกย่อง การประสบความสำเร็จต่างๆ (อ้างใน อภิญา สุมา, 2541, 17-19)

Victor H. Vroom (อ้างใน อภิญา สุมา, 2541, 17-18) ได้เสนอทฤษฎีแห่งความคาดหวัง เป็นการศึกษาจิตวิทยาของบุคคลในองค์การ พบว่าการที่บุคคลจะกระทำสิ่งใดๆ ก็ตามขึ้นอยู่กับตัวแปรดังต่อไปนี้

- 1) ผลตอบแทนที่เขาได้รับนั้นเหมาะสมกับบทบาทที่เขาเป็นอยู่เพียงใด
- 2) ความพอใจหรือไม่พอใจต่อผลที่เขาจะได้รับ
- 3) เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้ว เขาเชื่อว่าเขาจะต้องเป็นผู้ได้รับผลนั้นอย่างแน่นอน
- 4) เขามีโอกาสที่จะได้รับผลตอบแทนความคาดหวัง หรือได้รับล่วงหน้า

ความพอใจต่อสิ่งเหล่านี้จะเพิ่มขึ้น เมื่อได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น และจะลดลงเมื่อได้รับผลตอบแทนลดลงความสัมพันธ์ของความพอใจกับผลตอบแทนจะหายไป เมื่อบุคคลไม่สนใจต่อผลตอบแทนต่างๆ แต่ถ้าความสัมพันธ์เป็นไปในทางตรงข้าม นั่นก็ชี้ให้เห็นว่าบุคคลไม่พอใจต่อผลตอบแทนที่ได้ นอกจากนี้ Vroom ยังได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่าเป็นผลจากบุคคลนั้นๆ ไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมหรือเข้าไปรับรู้แล้วเกิดความพอใจจึงจะเห็นได้ว่าทฤษฎีนี้มีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ (อ้างใน วรางคณา ขาวเชิธร, 2540, 64-65) คือ

- 1) Valence คือ ความพึงพอใจ
- 2) Instrumentality คือ ความเป็นเครื่องมือ คือ สื่อ เครื่องมือ วิธีทางนำไปสู่ความพึงพอใจ
- 3) Expectancy คือ ความคาดหวังภายในตัวบุคคลนั้นๆ บุคคลมีความต้องการและมีความคาดหวังในหลายสิ่งหลายอย่าง ดังนั้นจึงต้องกระทำด้วยวิธีใดวิธีหนึ่งเพื่อตอบสนองความต้องการหรือสิ่งที่คาดหวังเอาไว้ ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองแล้วตามที่ตั้งความคาดหวังหรือคาดหวังเอาไว้บุคคลก็จะได้รับความพึงพอใจ และในขณะเดียวกันก็จะคาดหวังในสิ่งที่สูงขึ้นอีกเรื่อย ๆ จากแนวความคิดนี้จะเห็นได้ว่าประชาชนผู้ซึ่งเลือกตั้งคณะ

ผู้บริหารเทศบาลเข้ามาขอมต้องการที่จะได้รับผลตอบแทนด้านบริการสาธารณะจากคณะผู้บริหารตามที่ตนเองคาดหวังไว้ คือคาดหวังว่าเมื่อได้รับเลือกตั้งเข้ามาแล้วจะสามารถดำเนินการต่างๆ ให้เป็นไปตามนโยบาย และภารกิจที่เคยเสนอไว้ก่อนการเลือกตั้ง

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

2.4.1 ความหมายของความคิดเห็น

ได้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความคิดเห็น (Opinion) ไว้ต่างๆ กันดังนี้

พจนานุกรมของ Webster (1967, 385) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของการตัดสินใจหรือการลงความคิดเห็นเกี่ยวกับบุคคลหรือสิ่งใด เป็นการประเมินสถานการณ์ หรือประเมินค่าตามความเชื่อหรือความรู้สึก โดยตามความเชื่อ มีน้ำหนักมากกว่า ความประทับใจแต่น้อยกว่าความรู้อันแท้จริง

Kolesnik (1970, 320) ให้นิยามความคิดเห็นว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evaluation judgment) หรือทัศนะ (Point of view) เกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ และความคิดเห็นหรือทัศนะนี้ย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

Broom และ Philips (อ้างใน ประเสริฐ เข้มกลั่นฟูง, 2519, 31) กล่าวว่าไว้ว่า ทัศนคติจะปรากฏอยู่ในความคิดเห็นซึ่งเป็นเรื่องการตัดสินใจเฉพาะในประเด็นใดประเด็นหนึ่ง การเรียงลำดับจากคำนิยมไปสู่ทัศนคติ และความคิดเห็นเป็นการก้าวจากเรื่องทั่วไปไปยังเรื่องเฉพาะ จากสภาพจิตหรือความโน้มเอียงที่เริ่มกว้างๆ และแคบเข้า จนในที่สุดแสดงออกมาเป็น ความคิดเป็นเฉพาะเรื่องความคิดเห็นขึ้นอยู่กับสถานการณ์ ความคิดเห็นของบุคคลที่แสดงถึงความกดดันในสถานการณ์หนึ่งจะไม่มีผลผูกพันจริงจัง ดังจะเห็นได้จากกรณีสมาชิกสภานิติบัญญัติ ซึ่งเปลี่ยนความคิดเห็นของตนไปตามอำนาจของกลุ่มต่างๆ และบรรยากาศ ความคิดเห็นเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ทวี เสรมัญญ (2520, 4) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่อยู่บนพื้นฐานของข้อเท็จจริงและทัศนคติของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นบุคคลกลุ่มบุคคลหรือสถานการณ์เป็นต้น ความคิดเห็นอาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับสิ่งนั้นก็ได้

สุชา จันทรธรม และ สุรางค์ จันทรธรม (2520, 104) มีความคิดเห็นว่า เราไม่สามารถจะแยกทัศนคติ และความคิดเห็นออกจากกันได้ เพราะทัศนคติและความคิดเห็นนั้นมีลักษณะคล้ายๆ กัน แต่ก็มีลักษณะของความคิดเห็นจะไม่ลึกซึ้งเหมือนทัศนคติ

เรืองเวทย์ แสงรัตน (2522, 13) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึกต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูดหรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อมซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจจะได้รับการยอมรับหรือการปฏิเสธจากคนอื่นๆ ได้

ปทานุกรมสังคมวิทยา (ราชบัณฑิตยสถาน, 2523, 246) ได้บัญญัติคำว่า ความคิดเห็น ซึ่งตรงกับคำว่า Opinion ในภาษาอังกฤษไว้ว่า หมายถึง 1) ข้อพิจารณาเห็นว่าเป็นจริงจากการใช้ปัญญาความคิดประกอบ ถึงแม้จะไม่ได้อาศัยหลักฐานพิสูจน์ยืนยันได้เสมอไปก็ตาม 2) ทัศนะหรือประมาณเกี่ยวกับปัญหา หรือประเด็นใดประเด็นหนึ่ง 3) คำแถลงที่ยอมรับนับถือกันว่าเป็นผู้เชี่ยวชาญในหัวข้อปัญหาที่มีผู้นำมาขอปรึกษา คำว่า ความคิดเห็น มีความหมายใกล้เคียงกับคำว่า “ทัศนคติ” ซึ่งมีคำอธิบายได้ว่า คือ แนวโน้มที่บุคคลได้รับมาหรือเรียนรู้มา และกลายเป็นแบบอย่างในการแสดงปฏิกิริยาสันสนุน หรือเป็นปฏิกิริยาต่อบางสิ่งบางอย่างหรือต่อบุคคลบางคน

อุทัย หิรัญโต (2526, 80-81) ให้ความเห็นไว้ว่า ความคิดเห็นของคนมีหลายระดับ คือ อย่างผิวเผินก็มี อย่างลึกซึ้งก็มี สำหรับความคิดเห็นที่เป็นทัศนคตินั้นเป็นความคิดเห็นอย่างลึกซึ้ง และติดตัวไปเป็นเวลานาน และความคิดเห็นทั่วๆ ไปไม่เฉพาะอย่างยิ่งซึ่งมีประจำตัวของบุคคลทุกคนความคิดเห็นที่ไม่ลึกซึ้ง และเป็นความคิดเห็นเฉพาะอย่าง และมีอยู่เป็นเวลาอันสั้น เรียกว่า Opinion เป็นความคิดเห็นประเภทหนึ่งที่ไม่ตั้งอยู่บนรากฐานของพยานหลักฐานที่เพียงพอแก่การพิสูจน์ มีความรู้แห่งอารมณ์น้อยและเกิดขึ้นได้ง่ายแต่ก็สลายตัวเร็ว

กมลรัตน์ หล้าสุวงษ์ (2527, 174) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นเพียงการแสดงออกที่เกิดจากความรู้สึกละเอียดในต่าง ๆ ซึ่งความรู้สึกละเอียดนั้นอาจเป็นเพียงเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมหรือถ้าจะกล่าวในลักษณะของพฤติกรรมในแง่ของจิตวิทยาอีกแล้วได้ว่าเจตคติ ความเชื่อและค่านิยมเป็นพฤติกรรมภายในที่ไม่มีผู้ใดสังเกตหรือทราบได้้นอกจากตัวของเขาผู้นั้น แต่ความคิดเห็นเป็นพฤติกรรมภายนอกที่ผู้อื่นสามารถสังเกตหรือทราบได้อย่างชัดเจน ดังนั้นคนที่มีเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมอย่างหนึ่ง แต่ถ้าเขาไม่แสดงความคิดเห็นออกมาก็จะไม่มีผู้ใดทราบได้เลยว่าเขามีเจตคติหรือความเชื่อหรือค่านิยมเช่นใด

นพมาศ ธีรเวคิน (2539, 99) อธิบายว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูดหรือการเขียน มนุษย์นั้นพูดจากใจจริง พูดตามสังคม หรือพูดเพื่อเอาใจผู้ฟังก็ตาม แต่เมื่อพูดหรือเขียนไปแล้วก็ทำให้เกิดผลได้ คนส่วนใหญ่ก็มักจะถือได้ว่าเป็นสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้นเป็นสิ่งที่สะท้อนถึงความเป็นใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมกันมากความคิดเห็นของบุคคลเกิดจากประสบการณ์ การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การเลียนแบบและองค์ประกอบทางสถาบันสังคม คือ

- 1) ประสบการณ์ บุคคลจะมีความคิดเห็นในแบบใด ลักษณะใด ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีประสบการณ์กับสิ่งๆ นั้น ในลักษณะใด
- 2) การติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น ความคิดเห็นของบุคคลอาจเกิดจากการที่มีการติดต่อสัมพันธ์กันมีการถ่ายทอดเรื่องราวต่างๆ จากบุคคลนั้นแล้วก็รับเอาความคิดเห็นนั้นมาเป็นของตนเอง
- 3) ตัวแบบ ความคิดเห็นของบุคคลบางอย่างอาจเกิดจากการเลียนแบบไม่ว่าเป็นการเลียนแบบพฤติกรรมของบุคคลที่ชื่นชอบ หรือจากสื่อต่างๆ ด้วย
- 4) องค์ประกอบทางสถาบันสังคม สถาบันทางสังคมต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียน วัด องค์กร เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลในการสร้างความคิดเห็น โดยบุคคลจะค่อยๆ รับประสบการณ์จากชีวิตประจำวันจนกลายเป็นความคิดเห็นต่อไป

กิตติ สุทธิสัมพันธ์ (2542, 12-13) ได้สรุปปัจจัยพื้นฐานที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลแต่ละคนแสดงความคิดเห็นที่อาจเหมือนกันหรือแตกต่างกันออกไป คือ

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
 - ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย คือ เพศ อวัยวะ ความครบถ้วนสมบูรณ์ของอวัยวะต่างๆ คุณภาพของสมอง
 - ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออก ซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลที่มีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากจะมีความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อย่างมีเหตุผล
 - ความเชื่อ ค่านิยม และเจตคติของบุคคลต่อเรื่องต่างๆ ซึ่งอาจได้จากการเรียนรู้กลุ่มบุคคลในสังคม หรือจากการอบรมสั่งสอนของครอบครัว
 - ประสบการณ์ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องาน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็น

2) ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่

- สื่อมวลชน ได้แก่ วิทยุ โทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ เป็นต้น สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคล เป็นการได้รับข่าวสาร ข้อมูลต่างๆ ของแต่ละบุคคล
- กลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลอยู่ในกลุ่มใดหรือสังคมใด ก็จะต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความคิดเห็นไปตามกลุ่ม หรือสังคมที่อยู่
- ข้อเท็จจริงในเรื่องต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ ทั้งนี้เพราะข้อเท็จจริงที่บุคคลได้รับแตกต่างกัน ก็จะมีผลต่อการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่ทำให้บุคคลเกิดความคิดเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งประกอบด้วย

1) ปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย เป็นปัจจัยที่มักจะไม่มีผลพุดถึงมากนัก ซึ่งจากการศึกษาพบว่า ปัจจัยทางพันธุกรรมจะมีผลต่อความก้าวร้าวของบุคคล ซึ่งจะทำให้มีผลต่อการศึกษา เจตคติ หรือความคิดเห็นของบุคคลนั้นๆ ได้ ประสบการณ์โดยตรงของบุคคล คือ การที่บุคคลได้รับความรู้สึก และความคิดโดยตรงไม่ว่าจะเป็นการกระทำ หรือได้พบเห็นต่อสิ่งต่างๆ ด้วยตัวเอง ทำให้เกิดเจตคติหรือความคิดเห็นจากประสบการณ์ที่ตนเองได้รับ

2) อิทธิพลจากครอบครัว เป็นปัจจัยที่บุคคลได้รับจากการเลี้ยงดู อบรม ของพ่อแม่และครอบครัว ทำให้เด็กได้รับการอบรมสั่งสอน ทั้งในความคิด การตอบสนองความต้องการทาง ด้านร่างกาย การให้รางวัล และการลงโทษ

3) เจตคติและความคิดเห็นของกลุ่ม เป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากเพราะบุคคลต้องมีสังคมและอยู่รวมกันเป็นกลุ่ม ดังนั้นเจตคติและความคิดเห็นต่างๆ ของกลุ่มจะได้รับการถ่ายทอดสู่ตัวบุคคล

4) สื่อมวลชน เป็นการที่บุคคลได้รับข่าวสาร ความคิดเห็น หรือเจตคติต่างๆ จากสื่อต่างๆ จะมีผลทำให้บุคคลมีความคิดเห็น ความรู้สึก เป็นไปตามข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับ

Foster (1952 อ้างใน สุนิภา งามสันติกุล, 2543, 11) ได้สรุปว่ามีปัจจัย 2 ประการ ที่ทำให้เกิดความคิดเห็น ดังนี้

1) ประสบการณ์ที่บุคคลมีต่อสิ่งของ คน หมู่คณะ เรื่องราวต่างๆ หรือสถานการณ์ ความคิดเห็นเกิดขึ้นในตัวบุคคลจากการได้พบเห็น ความคุ้นเคย อาจถือได้ว่าเป็นประสบการณ์ตรงและจากการได้ยินได้ฟัง ได้เห็นรูปถ่าย หรืออ่านจากหนังสือโดยไม่ได้พบเห็นของจริงถือว่าเป็นประสบการณ์ทางอ้อม

2) ระบบค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยม เนื่องมาจากกลุ่มชนแต่ละกลุ่มมีค่านิยมและการตัดสินใจค่านิยมไม่เหมือนกัน คนแต่ละกลุ่มจึงมีความคิดเห็นในสิ่งต่างๆ แตกต่างกัน

2.4.2 วิธีวัดความคิดเห็น

พรเพ็ญ เพชรสุขศิริ (2531, 3) ได้กล่าวถึง มาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่ใช้กันอยู่แพร่หลาย ซึ่งมี 4 วิธี คือ

1) วิธีของเทอร์สโตน (Thurstone's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดออกเป็นปริมาณแล้วเปรียบเทียบตำแหน่งของความคิดเห็น หรือทัศนคติไปในทางเดียวกันและเสมือนว่าเป็น scale ที่มีช่องทางเท่ากัน (equal-appearing intervals)

2) วิธีของกัตต์แมน (Guttman's Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็นในแนวเดียวกัน และสามารถจัดอันดับของทัศนคติสูง-ต่ำ แบบเปรียบเทียบกันและกันได้ จากอันดับต่ำสุดถึงสูงสุดได้ และแสดงถึงการสะสมของข้อความคิดเห็น

3) วิธีจำแนกแบบ เอส ดี สเกล (Semantic Differential Scale: S-D Scale) เป็นวิธีวัดทัศนคติหรือความคิดเห็น โดยอาศัยคู่คำคุณศัพท์ที่มีความหมายตรงกันข้าม (Bipolar Adjective) เช่น ดี-เลว, ชยัน-จี๋เกียจ เป็นต้น

4) วิธีของไลเคิร์ท (Likert's Method) เป็นวิธีสร้างมาตรวัดทัศนคติและความคิดเห็นที่นิยมแพร่หลาย เพราะเป็นวิธีสร้างมาตรวัดที่ง่าย ประหยัดเวลา ผู้ตอบสามารถแสดงทัศนคติในทางชอบหรือไม่ชอบ โดยจัดอันดับความชอบหรือไม่ชอบ ซึ่งอาจมีคำตอบให้เลือก 4 หรือ 5 คำตอบ และให้คะแนน 5, 4, 3, 2, 1 หรือ +2, +1, 0, -1, -2 ตามลำดับ

Thurstone (1928 อ้างใน สุนิภา งามสันติกุล, 2543, 12) ได้กล่าวว่า การวัดความคิดเห็นโดยทั่วไป ต้องมีส่วนประกอบ 3 อย่าง คือ บุคคลที่ถูกวัด สิ่งเร้า และการตอบสนอง ซึ่งจะออกมาเป็นระดับ สูง-ต่ำ มาก-น้อย วิธีวัดความคิดเห็นนั้นโดยมาก จะใช้การตอบแบบสอบถามและการสัมภาษณ์ โดยให้ผู้ตอบคำถาม เลือกตอบแบบสอบถาม

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นนั้นอาจแบ่งได้เป็นปัจจัยด้านบุคคลซึ่งรวมถึงข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลในด้านงานและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความคิดเห็นนั้นอาจจะเป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ซึ่งเป็นปัจจัยทางพันธุกรรมและร่างกาย ระดับการศึกษา การศึกษามีอิทธิพลต่อการแสดงออกซึ่งความคิดเห็นและการศึกษาทำให้บุคคลมีความรู้ในเรื่องต่างๆ มากขึ้น และคนที่มีความรู้มากจะมีความคิดเห็นต่างๆ อย่างมีเหตุผล ส่วนข้อมูลในด้านงาน ได้แก่ ระดับตำแหน่งระยะเวลาในการปฏิบัติงานหรือประสบการณ์เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดการเรียนรู้ ทำให้มีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่และความรับผิดชอบต่องานซึ่งจะส่งผลต่อความคิดเห็นส่วนปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ได้แก่ สื่อต่างๆ การได้รับข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่างๆ มีอิทธิพลอย่างมากต่อความคิดเห็นของบุคคลกลุ่มและสังคมที่เกี่ยวข้อง เช่น การเข้ามีส่วนร่วมมีอิทธิพลต่อความคิดเห็นของบุคคล เพราะเมื่อบุคคลในกลุ่มใดหรือสังคมใดก็ต้องยอมรับ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ของกลุ่มหรือสังคมนั้น ซึ่งทำให้บุคคลมีความคิดเห็นไปตามกลุ่มหรือสังคมนั้นๆ ข้อเท็จจริงในเรื่องราวต่างๆ หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลแต่ละคนได้รับ

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ

คุณภาพของการบริการนั้นมีความหมายหลายประการ คือ บริการดี ราคาจับได้ หรือความพอใจของผู้ซื้อ การบริการที่มีคุณภาพจะเกิดความประทับใจไปนาน การบริการที่ดีมีคุณภาพจึงเหมือนกับการให้ประโยชน์สุข ซึ่งมีคุณค่าต่อชีวิต

คุณภาพของการบริการจึงเป็นมาตรการที่ใช้วัดระดับการบริการว่าดี ตรงกับความคาดหวังของผู้บริโภค หรือผู้รับบริการเพียงใด กล่าวคือ ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับมากกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นใช้ไม่ได้ แต่ถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับเท่ากับการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือคุณภาพของการบริการนี้น่าพอใจ และถ้าการบริการที่คาดหวังว่าจะได้รับน้อยกว่าการบริการที่เราได้รับจริงผลก็คือคุณภาพของการบริการนั้นดีเยี่ยม

ผลการค้นคว้าเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการ ซึ่งปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดคุณภาพของการบริการที่สามารถนำไปใช้ได้กับการบริการทั่วๆ ไป มี 10 ประการดังต่อไปนี้

- 1) ไว้ใจได้ ความหมายว่า การบริการนั้น ต้องคงเส้นคงวาและไว้วางใจ
- 2) ความพร้อม หมายถึง การบริการที่พร้อมตลอดเวลา ผู้ให้บริการมีความเต็มใจและได้

เตรียมตัวที่จะให้บริการอยู่เสมอ

- 3) ความสามารถ หมายถึง ผู้ให้บริการจะต้องมีทักษะและความรู้ในการให้บริการ
- 4) ความสามารถในการเข้าถึง หมายถึง จะต้องง่ายต่อการติดต่อ ไม่มีพิธีการซับซ้อน

ไม่เสียเวลารอคอยนาน

- 5) ความมีอัธยาศัย หมายถึง ความสุภาพอ่อนน้อม เป็นมิตร และเข้าใจความรู้สึกของลูกค้า
- 6) การสร้างสัมพันธ์ คือ การติดต่อให้ข่าวสารลูกค้า ด้วยภาษาที่ลูกค้าเข้าใจ รวมทั้งรับฟัง

ความคิดเห็นของลูกค้า

- 7) เชื่อถือได้ หมายถึง การบริการนั้นมีความซื่อตรง เชื่อถือ และไว้วางใจได้
- 8) มั่นคงปลอดภัย หมายถึง บริการจะต้องไม่เป็นที่สงสัย ปราศจากการเสี่ยงและอันตราย
- 9) รู้จักและเข้าใจลูกค้า หมายถึง พยายามทำความเข้าใจถึงความต้องการและความ

คาดหวังของลูกค้า ให้บริการที่ทำให้ลูกค้าคิดว่าเป็นความใส่ใจเฉพาะตัว

- 10) พยายามให้สิ่งที่ลูกค้าสัมผัสได้ หมายถึง ว่าเน้นเป็นพิเศษในเรื่องสิ่งอำนวยความสะดวกที่เป็นรูปธรรม บุคลากร ตลอดจนสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่สามารถสัมผัสได้

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday and Andersen, 1978) กล่าวถึงทฤษฎีที่ชี้พื้นฐาน 6 ประเภท ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ และความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากการบริการเป็นสิ่งสำคัญที่จะช่วยประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ ความพึงพอใจ 6 ประเภทนั้น คือ

- 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ
 - การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ
 - ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ
- 2) ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ ซึ่งแยกออกเป็น
 - การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่คือผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการความต้องการของผู้ใช้บริการ
 - ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
 - ได้มีการติดตามผลงาน

- 3) ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ

- 4) ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยทำทางที่ดี เป็นกันเองของการให้บริการ และความสนใจ ห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

- 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ได้อธิบายแนวคิดของ Philip Kotler เกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้ ผู้ให้บริการจะต้องทำให้ผลิตภัณฑ์แตกต่างจากคู่แข่ง สิ่งสำคัญสิ่งหนึ่งในการสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้บริการ คือ การรักษาระดับการให้บริการที่เหนือกว่าคู่แข่ง โดยเสนอคุณภาพการให้บริการตามที่ลูกค้าได้คาดหวังไว้ โดยทั่วไปคุณภาพของการบริการสามารถพิจารณาได้จากตัวกำหนดคุณภาพที่สำคัญ ได้แก่

- 1) ความพึงพอใจ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานในลักษณะที่เชื่อถือได้ถูกต้อง
สม่ำเสมอ
- 2) ความพร้อมในการตอบสนอง หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการและช่วยเหลือลูกค้า
อย่างรวดเร็ว
- 3) ความสามารถในการแข่งขัน หมายถึง ทักษะ ความรู้ ความสามารถที่จำเป็นเพื่อให้การ
บริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 4) ความเข้าถึงได้ง่าย หมายถึง ความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย
- 5) การมีมารยาทที่ดี หมายถึง ความสุภาพ อ่อนน้อม ให้ความเคารพไม่ถือตัว
- 6) การติดต่อสื่อสารที่ดี หมายถึง การตั้งใจฟังและเข้าใจลูกค้า การให้ข้อมูลที่ถูกต้องแก่
ลูกค้าโดยใช้ภาษาและคำพูดที่ลูกค้าสามารถเข้าใจง่าย
- 7) ความน่าเชื่อถือ หมายถึง มีความน่าเชื่อถือ สามารถไว้วางใจได้และมีความซื่อสัตย์
- 8) ความปลอดภัย หมายถึง การปกป้องลูกค้า จากอันตรายความเสี่ยง หรือ ข้อสงสัยต่าง ๆ
เคารพในความลับที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า
- 9) สิ่งสัมผัสได้ หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องอุปกรณ์ รวมถึงบุคลิกภาพของ
พนักงาน

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน
โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์เพื่อ
ศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง
พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย
สมาชิกสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนไทย จำนวน 9 แห่ง เพื่อ
นำผลการศึกษามานันทักข้อมูลประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้
วิธีการ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชน
อย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบล ไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ใน
การศึกษาจึงเป็นแบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัด
ค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้าน
ประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา
รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มี
ประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระนันต์ (2544) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลนครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการเทศบาลนคร
เชียงใหม่ในงาน ด้านการศึกษา และกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่างพบว่าผู้ตอบ
แบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจมากที่สุด

ด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกงานยกเว้นด้านอากรฆ่าสัตว์ งานพัฒนาชุมชน และงานสังคมสงเคราะห์ ที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในทุกด้าน

สำหรับระดับความพึงพอใจด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่ ในระดับความพึงพอใจมาก สำหรับด้านพนักงาน ด้านการบริการ ด้านอุปกรณ์ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านค่าธรรมเนียม มีระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับ สำหรับระดับปัญหาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านค่าธรรมเนียม ด้านการบริการ ด้านพนักงาน ด้านอุปกรณ์ ตามลำดับและในด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารและด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาราวาเวทย์ และทิฆัมพร คุ่มวงศ์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการ จากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้มีอัตราเสียไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและมีความสุขมากที่สุด รองลงมาคือ เป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ความพึงพอใจโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งท้องที่การบริการส่วนตำบลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่างพ.ศ. 2552-2553 ผลการวิจัยพบว่า ประชากรที่อาศัยในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครหาดใหญ่โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด และผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ระยะเวลาอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่าง คือ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าและซ่อมแซมถนนให้เพียงพอและสะดวกในการสัญจร ควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะในกระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันขยะอุดตัน ขยายคุกระบายน้ำเพื่อให้ทันในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมในประชาชนให้ชุมชนให้มีความรู้ ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดการชำรุด

พัฒนา ทองไสย (2547) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดินภาพรวมในระดับต่ำ เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจระดับสูงด้านการจัดหารายได้ แต่มีความพึงพอใจในระดับต่ำในด้านการเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยคือ ความพึงพอใจด้านการควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงาน ด้านการบริหารงานเทศบาล ด้านการปฏิบัติตามนโยบายหาเสียง ด้านการพัฒนาท้องถิ่น และด้านสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนที่มีการศึกษาค่ำกว่าระดับปริญญาตรีมีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลภาพรวมสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาดั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในขณะที่ประชาชนเพศชายและหญิง ประชาชนที่มีระดับอายุ อาชีพ และรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลไม่แตกต่างกัน

สโรชา แพร่ภษา (2549) ศึกษาเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรค ที่มีต่อการให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนแนวทางการพัฒนาการของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา โดยทำการสำรวจความพึงพอใจใน 3 ภารกิจ คือ 1) ภารกิจการให้บริการเครื่องจักรกล งานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม ศิลปะ/กีฬา และงานระบบสารสนเทศและประชาสัมพันธ์ 2) ภารกิจงานการให้บริการจดทะเบียนพาณิชย์ ประจํากราคม- สิงหาคม 2549 3) ภารกิจงานด้านการจัดเก็บค่าธรรมเนียมโรงแรมขององค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทราประจำปีงบประมาณ 2549 พบว่าแต่ละข้อตอบสนองต่อการกิจทั้ง 3 ด้านออกมาในระดับดี

สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดอุบลราชธานี (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอุบลราชธานี โดยการเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มติดต่อราชการโดยสุ่มแบบง่าย จำนวน 100 คน โดยการศึกษาแบ่งออกเป็น 3 ประเด็นคือ ข้อมูลทั่วไป ข้อมูลด้านการบริการ ข้อมูลด้านกระบวนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยการศึกษาพบว่า ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรให้บริการด้วยรอยยิ้มสุภาพเป็นมิตร บริการด้วยความรวดเร็วดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการเป็นระบบเป็นขั้นตอน มีระยะเวลาให้บริการที่เหมาะสม บริการเป็นระบบก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีเครื่องมือให้บริการที่ทันสมัย มีเอกสาร แผ่นป้าย แผ่นพับ บอร์ด แจ้งข้อมูลต่าง ๆ และมีผู้แสดงความคิดเห็น โดยภาพรวมประชากรผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกความสะดวกต่าง ๆ เช่น ที่นั่งผู้รับบริการ สถานที่บริการสะอาดเป็นระเบียบ ความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ เช่น ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ โทรศัพท์สาธารณะ บริการน้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ โดยภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก และด้านผลรวมการให้บริการทุกด้านมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในด้านการให้คำแนะนำการปรับปรุงการให้บริการ เรื่องสถานที่ที่ยังมีความกับแคบ

สุนทร จันทนนท์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครยะลา ที่มีต่อการบริหารงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครยะลา ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริหารงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.46 มีความ

พึงพอใจมากที่สุดคือ ปัจจุบันพึงพอใจกับสภาพแวดล้อมภายในชุมชน และมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ การดำเนินการกำจัดสุนัขที่ไม่ปรากฏเจ้าของ ปัญหาด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมมากที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไม่ทั่วถึง ร้อยละ 82.1 ข้อเสนอแนะ เทศบาลนครยะลา ควรจัดประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้นทุกชุมชน

แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา (2553) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ในบริการ 8 ด้าน คือ โครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน ด้านการศึกษา ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารจัดการที่ดี ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข มีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ตามตัวแปรเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา 3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่อำเภอเมือง จังหวัดนราธิวาส จำนวน 396 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนประชากรกับขนาดกลุ่มตัวอย่างซึ่งสุ่มจากครัวเรือนโดยเป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนโดยใช้ตารางเลขสุ่ม (Random number table) จากประชากรทั้งหมด 38,032 คน โดยใช้แบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่น 0.96 และแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา และรายได้ และศึกษาถึงปัญหาอุปสรรค ตลอดจนความต้องการของประชาชนที่มีการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการกับเทศบาลตำบลสบปราบทั้ง 5 กอง ได้แก่ สำนักปลัดเทศบาล กองคลัง กองช่าง กองการศึกษา และกองสาธารณสุข จำนวน 376 คน และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา 353 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 93.88 โดยใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ เครื่องที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามปลายปิด โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และแบบปลายเปิด ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างขึ้นมาและได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ โดยมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมเท่ากับ 0.8285 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t และการทดสอบค่า f (One-way Anova) จากผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.34) ส่วนความพึงพอใจในรายด้านเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยคือ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านคุณภาพภาพงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ 2. ประชาชนผู้รับบริการซึ่งมีเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานให้บริการและด้านคุณภาพของงานบริการ และพบว่าประชาชนผู้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกัน 3. ข้อเสนอแนะจากประชาชนต้องการให้สำนักงานงานเทศบาลตำบลสบปราบเน้นที่การให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นพิเศษในด้านมารยาทและมนุษยสัมพันธ์

บทที่ 3

วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 30,583 คน

ที่มา: งานทะเบียนราษฎร์ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน

ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967) ปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 395 คน ดังนั้นผู้ประเมินได้ดำเนินการตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 1 ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 395 คน แต่ผู้ประเมินกำหนดที่ 400 คน

ขั้นที่ 2 สุ่มจากหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่นๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota sampling)

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหาร ที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาล และที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

3.3 วิธีการเก็บข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) ลงสำรวจพื้นที่จริงโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะต่างๆ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บันทึกข้อมูลลงแบบสอบถามบันทึกภาพนิ่ง เก็บข้อมูลตามชุมชนโดยมีการกระจายข้อมูล ให้ครบตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรแต่ละชุมชน

2) วิเคราะห์ผลการประเมิน

3) เข้าร่วมการประชุมประจำเดือนขององค์การบริหารสภาชุมชนเมืองทุ่งสง ในวันที่ 27 เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 ณ ที่ทำการชุมชนเสริมชาติ เพื่อกำหนดการจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ที่ประชุมสรุปให้จัดในวันที่ 16-19 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

4) เก็บข้อมูลจากการจัดเวทีรายงานผลการประเมินโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ผลการประเมิน ข้อเสนอแนะร่วมกันระหว่างผู้ประเมิน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และตัวแทนจากเทศบาล การจัดเวทีจัดขึ้นทั้งหมด 4 วัน ดังนี้

1. วันจันทร์ที่ 16 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ณ ที่ทำการชุมชนสะพานเหล็ก

มีชุมชนเข้าร่วม 3 ชุมชน ได้แก่

- ชุมชนสะพานเหล็ก
- ชุมชนราชบริพา
- ชุมชนตะวันออกวัดชัยชุมพล

2. วันอังคารที่ 17 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ณ ที่ทำการชุมชนยุทธศาสตร์

มีชุมชนเข้าร่วม 5 ชุมชน ได้แก่

- ชุมชนยุทธศาสตร์
- ชุมชนเขาปรีดี
- ชุมชนเสริมชาติ
- ชุมชนประชาอุทิศ
- ชุมชนบ้านนาเหนือ

3. วันพุธที่ 18 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ณ ที่ทำการชุมชนท่าแพใต้

มีชุมชนเข้าร่วม 5 ชุมชน ได้แก่

- ชุมชนท่าแพใต้
- ชุมชนท่าแพเหนือ
- ชุมชนโคมทองธานี (ท่าแพ)
- ชุมชนหมู่บ้านพัฒนา
- ชุมชนบ้านในวัง

4. วันพฤหัสบดีที่ 19 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ณ ที่ทำการชุมชนทุ่งสง-ห้วยยอด

มีชุมชนเข้าร่วม 5 ชุมชน ได้แก่

- ชุมชนทุ่งสง-ห้วยยอด
- ชุมชนทุ่งสง-นาบอน
- ชุมชนหลังโรงพยาบาลทุ่งสง
- ชุมชนตลาดใน
- ชุมชนเปรมประชา

5) รายงานผลการเก็บข้อมูลจากการจัดเวทีรายงานผลการประเมิน

6) รายการผลการประเมิน

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows 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) ตามแบบไลเกิร์ตจะแบ่งมาตราส่วนออกเป็น 5 ลำดับ คือ

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

การแปลความหมายของข้อมูล พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยกำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนของ John W.Best ดังนี้

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

3.5 การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนและหน่วยของรัฐที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 และการใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์ข้อมูลตีความ (Interpretive analysis) จำนวน 450 คน มาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 คือ

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ใน 9 ด้าน คือ ด้านการศึกษาด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการส่งเสริมสนับสนุน กีฬา และนันทนาการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านเศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านบริหารจัดการเทศบาล

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 รายละเอียดดังนี้

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ได้แก่

นโยบายเร่งด่วนที่ 1 จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับ ภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ

นโยบายเร่งด่วนที่ 2 สนับสนุนป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทุกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่มควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

นโยบายเร่งด่วนที่ 3 พัฒนารายได้ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้-ทุ่งสงให้สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานีขนส่งย่อยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาเมืองในอนาคต

นโยบายเร่งด่วนที่ 4 สนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยงและประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”

นโยบายเร่งด่วนที่ 5 กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”และปฏิบัติการขั้นเด็ดขาดในการขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และมาตรการประหยัดพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมืองทุ่งสง

นโยบายการพัฒนา 5 ด้านได้แก่

นโยบายที่ 1 นโยบายด้านการพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”

นโยบายที่ 2 นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนาและส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน

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

นโยบายที่ 4 นโยบายด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก บูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมืองทุ่งสงที่ได้ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกรวมเป็นหนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมืองทุ่งสงร่วมกัน”

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

3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ใน 4 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู้เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

4) เพื่อต้องการทราบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ในประเด็น 5 ประเด็นต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ
- 2) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง
- 3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน
- 4) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาล
- 5) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาด

ตลอดจนเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินตามนโยบายและแผนพัฒนาเทศบาล ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample random sampling) และหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่นๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบโควตา (Quota sampling) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ซึ่งผลการประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
หญิง	294	65.30	1
ชาย	156	34.70	2
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามโดยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.30 รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.70

ตารางที่ 3 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
30-39 ปี	114	25.30	1
40-49 ปี	97	21.60	2
20-29 ปี	93	20.70	3
50-59 ปี	60	13.30	4
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	43	9.60	5
น้อยกว่า 20 ปีลงมา	43	9.60	5
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุ 30-39 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.30 รองลงมา อายุ 40-49 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.60 และมากกว่า 60 ปีขึ้นไปกับน้อยกว่า 20 ปีลงมา ต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 9.60

ตารางที่ 4 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
สมรส	247	54.90	1
โสด	153	34.00	2
หม้าย	28	6.20	3
แยกกันอยู่	10	2.20	4
หย่าร้าง	9	2.00	5
อื่นๆ	3	0.70	6
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 54.90 รองลงมา สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 34.00 และสถานภาพอื่นๆ ต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 0.70

ตารางที่ 5 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ปริญญาตรี	148	32.90	1
มัธยมศึกษาตอนปลาย	66	14.70	2
ประถมศึกษา	65	14.40	3
มัธยมศึกษาตอนต้น	44	9.80	4
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	42	9.30	5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	30	6.70	6
สูงกว่าปริญญาตรี	30	6.70	6
ไม่ได้ศึกษา	23	5.10	7
อื่นๆ	2	0.40	8
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 32.90 รองลงมาการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 14.70 และการศึกษาระดับอื่นๆ ต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 0.40

ตารางที่ 6 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	153	34.00	1
ลูกจ้างเอกชน	72	16.00	2
รับจ้างทั่วไป	57	12.70	3
นักเรียน/นักศึกษา	55	12.20	4
รับราชการ/ลูกจ้างราชการ	45	10.00	5
แม่บ้าน	30	6.70	6
รัฐวิสาหกิจ	15	3.30	7
อื่นๆ	15	3.30	7
เกษตรกร	8	1.80	8
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาอาชีพลูกจ้างเอกชน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และอาชีพเกษตรกร ต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 1.80

ตารางที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถาม

รายได้	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
8,001-12,000 บาท	125	27.80	1
4,001-8,000 บาท	88	19.60	2
ต่ำกว่า 4,000 บาท ลงมา	75	16.70	3
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	66	14.70	4
12,001-16,000 บาท	59	13.10	5
16,001-20,000 บาท	37	8.20	6
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 8,001-12,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.80 รองลงมาได้ 4,001-8,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.60 และมีรายได้ 16,001-20,000 บาท ต่ำสุด คิดเป็นร้อยละ 8.20

ตารางที่ 8 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของเทศบาลเมืองทุ่งสง จำแนกตามจำนวนสมาชิก

จำนวนสมาชิก	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
4-5 คน	190	42.20	1
2-3 คน	173	38.40	2
6-7 คน	47	10.40	3
1 คน	21	4.70	4
8-9 คน	12	2.70	5
10 คนขึ้นไป	7	1.60	6
รวม	450	100.00	

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4-5 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมามีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 2-3 คน คิดเป็นร้อยละ 38.40 และมีสมาชิกในครัวเรือน 10 คนขึ้นไป ต่ำสุด คิดเป็น ร้อยละ 1.60

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

4.2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 9 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ภารกิจด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
3. การส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ	3.480	0.747	ปานกลาง	1
2. การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.383	0.742	ปานกลาง	2
1. การศึกษา	3.333	0.604	ปานกลาง	3
6. การจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.294	0.6741	ปานกลาง	4
4. โครงสร้างพื้นฐาน	3.284	0.672	ปานกลาง	5
7. เศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	3.218	0.753	ปานกลาง	6
5. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.217	0.690	ปานกลาง	7
9. การบริหารจัดการเทศบาล	3.207	0.718	ปานกลาง	8
8. การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.198	0.741	ปานกลาง	9
รวม	3.305	0.568	ปานกลาง	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือน ที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน และหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่นๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.305 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 การกิจด้านการส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.480

อันดับที่ 2 การกิจด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.383

อันดับที่ 3 การกิจด้านการศึกษา ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.333

ตารางที่ 10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 (แยกรายการกิจ)

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านการศึกษา			
1. การให้ความรู้และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชน	3.34	0.886	ปานกลาง
2. การสนับสนุนการศึกษาในโรงเรียนและการเรียนรู้ของประชาชน/ชุมชนเช่น มีหอสมุด/ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำชุมชน/อินเทอร์เน็ตชุมชน	3.33	0.864	ปานกลาง
3. การส่งเสริมประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาท้องถิ่น	3.22	0.882	ปานกลาง
4. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่านและพูดภาษาไทย	3.24	0.842	ปานกลาง
5. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่านและพูดภาษาอังกฤษ	2.96	0.856	ปานกลาง
6. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา ด้านสถานที่ อาหารเครื่องแต่งกาย และค่าใช้จ่าย (โรงเรียนปริสอร์ทอนุบาลทุ่งสง)	3.31	0.891	ปานกลาง
7. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง)	3.37	0.846	ปานกลาง
8. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ)	3.30	0.828	ปานกลาง
9. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนเทศบาลวัดโลกสะท้อน)	3.28	0.814	ปานกลาง
10. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล)	3.46	0.839	ปานกลาง
11. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม	3.36	0.838	ปานกลาง

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ
(โรงเรียนมัธยมศึกษาเทศบาลเมืองทุ่งสง และ โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง)			
12. ส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวัน ให้กับเด็กนักเรียนโรงเรียนวิสุทธิอนุบาลทุ่งสง	3.41	0.845	ปานกลาง
13. ส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวัน ให้กับเด็กนักเรียนโรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง	3.50	0.834	ปานกลาง
14. ส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวัน ให้กับเด็กนักเรียนโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ	3.37	0.789	ปานกลาง
15. ส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวัน ให้กับเด็กนักเรียนโรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อน	3.38	0.801	ปานกลาง
16. ส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวัน ให้กับเด็กนักเรียนโรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล	3.37	0.850	ปานกลาง
17. ส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวัน ให้กับเด็กนักเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษาเทศบาลเมืองทุ่งสง	3.37	0.853	ปานกลาง
18. การป้องกันการเป็นโรคหรือโรคติดต่อของนักเรียน	3.32	0.901	ปานกลาง
19. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโรงเรียนอย่างทั่วถึง	3.34	0.843	ปานกลาง
20. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการศึกษา	3.35	0.888	ปานกลาง
รวม	3.333	0.604	ปานกลาง
2. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น			
21. การจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรม และ ประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เทศบาลดำเนินการเอง	3.47	0.873	ปานกลาง
22. การจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรม และ ประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เทศบาลสนับสนุนงบประมาณให้ ชุมชนดำเนินการ	3.36	0.903	ปานกลาง
23. มีการพัฒนา ปรับปรุงสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เช่น ถ้ำตลอด/มุลนิธิ ชำปอกง (เจ้าแม่กวนอิม)	3.35	0.950	ปานกลาง
24. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการศึกษาการส่งเสริม ศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.35	0.875	ปานกลาง
รวม	3.383	0.742	
3. ด้านการส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ			
25. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกีฬา	3.56	0.896	มาก
26. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนออกกำลังกาย	3.46	0.910	ปานกลาง
27. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการแข่งขันกีฬาในทุกระดับ	3.50	0.933	มาก

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ
28. ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาตาม ศักยภาพและความพร้อม	3.50	0.886	มาก
29. การจัดกิจกรรมนันทนาการให้แก่ประชาชนในทุกกลุ่มอายุ	3.26	0.954	ปานกลาง
30. พัฒนาทักษะด้านการกีฬาของเยาวชนและประชาชน เพื่อนำสู่ ความเป็นมืออาชีพ	3.32	0.917	ปานกลาง
31. จัดให้มีการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ โดยมีเทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นเจ้าภาพ	3.58	0.981	มาก
32. จัดให้มีการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ โดยมีเทศบาลเมืองทุ่งสง ร่วมกับหน่วยงานอื่น	3.55	0.902	มาก
33. การจัดพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ออกกำลังกาย	3.42	0.965	มาก
34. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ	3.56	0.856	มาก
รวม	3.480	0.747	ปานกลาง
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน			
35. การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน สะพาน และปรับปรุงภูมิทัศน์ มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม	3.35	0.930	ปานกลาง
36. มีการก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษาท่อระบายน้ำตลอด	3.39	0.877	ปานกลาง
37. มีการดูแลระบายน้ำ	3.35	0.903	ปานกลาง
38. มีการก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษาทางเท้า	3.32	0.850	ปานกลาง
39. มีแสงสว่างเพียงพอ สะดวกต่อการเดินทาง	3.30	0.856	ปานกลาง
40. มีการระบุหมายเลขเสาไฟฟ้าทุกต้น	3.21	0.906	ปานกลาง
41. มีสวนสาธารณะ สวนหย่อม สวยงามและเป็นระเบียบ	3.22	0.888	ปานกลาง
42. การจัดการด้านการผังเมือง/การควบคุมอาคาร/การตรวจอาคาร	3.18	0.909	ปานกลาง
43. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้าน โครงสร้างพื้นฐาน	3.23	0.878	ปานกลาง
รวม	3.284	0.672	ปานกลาง
5. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต			
44. การรณรงค์และป้องกันเฝ้าระวังเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดในพื้นที่ เช่น โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทั้งในและนอก โรงเรียน	3.22	0.895	ปานกลาง
45. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหายา เสพติด และลดอัตราการติดยาเสพติดในเยาวชนและประชาชน ทั่วไป	3.12	0.875	ปานกลาง
46. ความพึงพอใจต่อมาตรการการควบคุมสุขลักษณะที่ดีในการผลิต อาหารของร้านอาหาร	3.23	0.852	ปานกลาง

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ
47. ความพึงพอใจต่อคุณภาพยาหรือเวชภัณฑ์ที่รับบริการจากเทศบาล	3.19	0.891	ปานกลาง
48. การดูแลสวัสดิการในด้านต่างๆ แก่ เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และ ผู้ป่วยโรคเอดส์	3.33	0.866	ปานกลาง
49. มีการส่งเสริม พัฒนางานสาธารณะสุขมูลฐาน ป้องกันและบรรเทา ให้เกิดสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน เช่น การดูแลสุขภาพประชาชนใน ชุมชน โดยอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	3.22	0.876	ปานกลาง
50. การส่งเสริม สนับสนุนความเข้มแข็งแก่ชุมชน ให้ชุมชนบริหารจัดการ ด้วยตนเองตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	3.21	0.859	ปานกลาง
51. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.22	0.845	ปานกลาง
รวม	3.217	0.690	ปานกลาง
6. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย			
52. พัฒนา และปรับปรุง พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ใน การจราจร และส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนให้ปฏิบัติตาม กฎจราจร	3.28	0.878	ปานกลาง
53. ไฟฟ้าสาธารณะมีอย่างเพียงพอ ทัวทั้ง ทำให้เกิดความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน	3.22	0.863	ปานกลาง
54. การจัดระเบียบจราจรทางถนน ทางเท้า และความไม่เป็นระเบียบ เรียบร้อยของเมือง	3.16	0.921	ปานกลาง
55. การดูแลความสงบและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของ ประชาชน	3.29	0.865	ปานกลาง
56. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านน้ำท่วม	3.46	0.883	ปานกลาง
57. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านภัยแล้ง	3.27	0.788	ปานกลาง
58. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอัคคีภัย	3.30	0.848	ปานกลาง
59. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านवादภัย	3.27	0.845	ปานกลาง
60. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอุบัติเหตุ	3.28	0.828	ปานกลาง
61. ความพึงพอใจต่อเทศบาลในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย	3.35	0.878	ปานกลาง
62. ความพึงพอใจต่อเทศบาลให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่	3.31	0.864	ปานกลาง
63. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการจัดระเบียบชุมชนและ การรักษาความสงบเรียบร้อย	3.26	0.868	ปานกลาง
รวม	3.294	0.674	ปานกลาง

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ
7. ด้านเศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว			
64. การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในภาพรวม/เศรษฐกิจชุมชน เช่น การส่งเสริมพัฒนาอาชีพหรือสร้างรายได้แก่ชุมชน	3.15	0.878	ปานกลาง
65. การจัดการแข่งขันกีฬาระดับประเทศ/มีอาชีพ เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ การค้า แก่ผู้ประกอบการ พ่อค้า แม่ค้า และประชาชนในอำเภอทุ่งสง ทำให้มีรายได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น	3.31	0.891	ปานกลาง
66. การส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กร หน่วยงาน สมาคม และชมรมต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาล	3.22	0.909	ปานกลาง
67. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านเศรษฐกิจการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	3.20	0.882	ปานกลาง
รวม	3.218	0.753	ปานกลาง
8. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม			
68. การส่งเสริมอนุรักษ์ด้านสิ่งแวดล้อม/การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การลดภาวะโลกร้อน การจัดการด้านขยะ น้ำ ป่า บำบัดน้ำเสีย สิ่งปฏิกูล	3.28	0.845	ปานกลาง
69. การรณรงค์ให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาด และสร้างจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม และอนุรักษ์คูคลอง	3.21	0.892	ปานกลาง
70. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทำการเกษตรปลอดภัย	3.11	0.902	ปานกลาง
71. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.20	0.901	ปานกลาง
รวม	3.198	0.741	ปานกลาง
9. ด้านการบริหารจัดการเทศบาล			
72. เทศบาลรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชนและมีช่องทางให้ท่านแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะวิธีการดำเนินงาน	3.19	0.892	ปานกลาง
73. การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	3.19	0.834	ปานกลาง

ภารกิจ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ
74. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูล โครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลก่อนดำเนินงาน และการรายงาน ผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบภายหลังจากการ ดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว โดยผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หอ กระจายข่าว วารสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ www.tungsong.com	3.38	0.927	ปานกลาง
75. การดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชนโดยคณะผู้บริหาร ใช้วิธีการแก้ไขปัญหาแบบมีส่วนร่วม (บูรณาการ) โดย ประสานงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน เช่น การแก้ปัญหาน้ำท่วมแบบบูรณา การ การแก้ไขปัญหามลพิษ แบบบูรณาการ	3.30	0.842	ปานกลาง
76. ประชาชนได้รับประโยชน์จากผลการดำเนินงานโครงการ/ กิจกรรมอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการ ของประชาชนในท้องถิ่นได้	3.24	0.902	ปานกลาง
77. เทศบาลมีการพบปะประชาชนเพื่อให้บริการนอกสถานที่	3.10	0.967	ปานกลาง
78. การส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้าน ต่างๆ	3.08	0.861	ปานกลาง
79. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการเทศบาล	3.18	0.872	ปานกลาง
รวม	3.207	0.718	ปานกลาง
รวม (ทั้ง 9 ภารกิจ)	3.305	0.568	ปานกลาง

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมือง
ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือน ที่อาศัย
ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน
400 คน และหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่นๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด
นครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ
ของเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.305 โดยสามารถเรียงลำดับความ
พึงพอใจ 3 อันดับแรก และ 3 อันดับหลัง ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน

ข้อ 31 จัดให้มีการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ โดยมีเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นเจ้าภาพ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.58

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน

ข้อ 25 ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกีฬา

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.56

ข้อ 34 ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.56

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน

ข้อ 32 จัดให้มีการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ โดยมีเทศบาลเมืองทุ่งสงร่วมกับหน่วยงานอื่น

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.55

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับหลัง (เรียงจากน้อยไปหามาก)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน

ข้อ 5 พัฒนาการของนักเรียนในการอ่านและพูดภาษาอังกฤษ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 2.96

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน

ข้อ 78 การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านต่างๆ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.08

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน

ข้อ 77 เทศบาลมีการพบปะประชาชนเพื่อให้บริการนอกสถานที่

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.10

4.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 11 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
2. สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติอุทกภัย วาทภัย และดินโคลนถล่ม ควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนใน ท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	3.332	0.751	ปานกลาง	1
1. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุง ถนน ทางเท้า ปรับภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐาน ตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขาย สินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ	3.290	0.675	ปานกลาง	2
3. พัฒนารายได้ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และ การบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนา ศูนย์กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้-ทุ่งสงให้สำเร็จ โดย ประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชา สังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อน โครงการสถานีขนส่งข่อยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการใช้ งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการ พัฒนาเมืองในอนาคต	3.225	0.765	ปานกลาง	3
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”และ ปฏิบัติการขั้นเด็ดขาดในการขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และ มาตรการประหยัดพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมือง ทุ่งสง	3.195	0.733	ปานกลาง	4
4. สนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัด นครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยง และประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับ ยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการ บำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”	3.175	0.777	ปานกลาง	5
รวม	3.243	0.621	ปานกลาง	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือน ที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 19 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน และหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่นๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.243 โดยสามารถเรียงลำดับความ พึงพอใจ 3 อันดับแรกได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องสานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาคัญพิบัติอุทกภัย วาดภัย และดินโคลนถล่ม ควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืนประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.332

อันดับที่ 2 นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.290

อันดับที่ 3 นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องพัฒนารายได้ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้-ทุ่งสง ให้สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานีขนส่งช่วยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาเมืองในอนาคต ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.225

4.4 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 12 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. การพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”	3.382	0.596	ปานกลาง	1
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยจากอาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.263	0.641	ปานกลาง	2
5. การวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย	3.257	0.634	ปานกลาง	3
2. การพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนา และส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน	3.218	0.753	ปานกลาง	5
4. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็น	3.207	0.718	ปานกลาง	5

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
หลักบูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผลของพัฒนา เมืองทุ่งสงที่ได้ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกรวมเป็นหนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมืองทุ่งสงร่วมกัน”				
รวม	3.266	0.590	ปานกลาง	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของ **ผู้บริหารเทศบาลเมือง ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558** โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือน ที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน และหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่นๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของ **ผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.266** โดยสามารถเรียงลำดับความ พึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 นโยบายด้านการพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้” ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.382

อันดับที่ 2 นโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยอาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.263

อันดับที่ 3 นโยบายด้านการวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาดภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.257

4.5 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การ พัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด นครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 13 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของ
เทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่ คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.452	0.701	ปานกลาง	1
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่าง ยั่งยืน	3.271	0.620	ปานกลาง	2
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิต ที่ดีกว่า	3.246	0.634	ปานกลาง	3
4. ปรับปรุงและพัฒนากาการบริหารจัดการองค์กร เทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดี โดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความ เปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.223	0.681	ปานกลาง	4
รวม	3.298	0.594	ปานกลาง	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของ
เทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 โดยการสุ่ม
ตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือน ที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่ง
พื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน และหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน
และอื่นๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ผลปรากฏว่าประชาชนมี
ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาล
เมืองทุ่งสง ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.298 โดยสามารถเรียงลำดับความ พึงพอใจ 3
อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณา
การสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.452

อันดับที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกัน
น้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.271

อันดับที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ประชาชนมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.246

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมือง
ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ประเด็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1. ด้านการศึกษา					
1. การให้ความรู้และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชน	11 (2.40)	49 (10.90)	212 (47.10)	134 (29.80)	44 (9.80)
2. การสนับสนุนการศึกษาในโรงเรียนและการเรียนรู้ของประชาชน/ชุมชน เช่น มีหอสมุด/ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำชุมชน/อินเทอร์เน็ตชุมชน	8 (1.80)	52 (11.60)	217 (48.20)	131 (29.10)	42 (9.30)
3. การส่งเสริมประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาท้องถิ่น	14 (3.10)	62 (13.80)	217 (48.20)	125 (27.80)	32 (7.10)
4. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่านและพูดภาษาไทย	10 (2.20)	61 (13.60)	217 (48.20)	135 (30.00)	27 (6.00)
5. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่านและพูดภาษาอังกฤษ	22 (4.90)	87 (19.30)	252 (56.00)	67 (14.90)	22 (4.90)
6. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา ด้านสถานที่ อาหารเครื่องแต่งกาย และค่าใช้จ่าย (โรงเรียนวิสุรทอนุนบาลทุ่งสง)	12 (2.70)	60 (13.30)	187 (41.60)	157 (34.90)	34 (7.60)
7. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง)	9 (2.00)	44 (9.80)	204 (45.30)	156 (34.70)	37 (8.20)
8. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ)	9 (2.00)	53 (11.80)	211 (46.90)	150 (33.30)	27 (6.00)
9. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อน)	6 (1.30)	59 (13.10)	213 (47.30)	146 (32.40)	26 (5.80)
10. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล)	6 (1.30)	41 (9.10)	185 (41.10)	175 (38.90)	43 (9.60)
11. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนมัธยมศึกษาเทศบาลเมืองทุ่งสง และโรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง)	5 (1.10)	53 (11.80)	205 (45.60)	149 (33.10)	38 (8.40)

ประเด็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
12. ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับเด็กนักเรียนโรงเรียนวิสุทธิทอณูบาลทุ่งสง	7 (1.60)	46 (10.20)	193 (42.90)	165 (36.70)	39 (8.70)
13. ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับเด็กนักเรียนโรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง	4 (0.90)	31 (6.90)	210 (46.70)	148 (32.9)	57 (12.70)
14. ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับเด็กนักเรียนโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ	6 (1.30)	39 (8.70)	216 (48.00)	159 (35.30)	30 (6.70)
15. ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับเด็กนักเรียนโรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อน	6 (1.30)	36 (8.00)	225 (50.00)	146 (32.40)	37 (8.20)
16. ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับเด็กนักเรียนโรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล	6 (1.30)	50 (11.10)	208 (46.20)	144 (32.00)	42 (9.30)
17. ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับเด็กนักเรียนโรงเรียนมัธยมศึกษาเทศบาลเมืองทุ่งสง	8 (1.80)	42 (9.30)	220 (48.90)	135 (30.00)	45 (10.00)
18. การป้องกันการเป็น โรคหรือโรคติดต่อของนักเรียน	14 (3.10)	51 (11.30)	200 (44.40)	145 (32.20)	40 (8.90)
19. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโรงเรียนอย่างทั่วถึง	7 (1.60)	50 (11.10)	213 (47.30)	142 (31.60)	38 (8.40)
20. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการศึกษา	8 (1.80)	62 (13.80)	185 (41.10)	155 (34.40)	40 (8.90)
2. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น					
21. การจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์ วัฒนธรรม และประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เทศบาล ดำเนินการเอง	5 (1.10)	43 (9.60)	193 (42.90)	152 (33.80)	57 (12.70)
22. การจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์ วัฒนธรรม และประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เทศบาล สนับสนุนงบประมาณให้ชุมชนดำเนินการ	12 (2.70)	52 (11.60)	190 (42.20)	153 (34.00)	43 (9.60)
23. มีการพัฒนา ปรับปรุงสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เช่น ถ้ำตลอด/ มูลนิธิชาปออง (เจ้าแม่กวนอิม)	15 (3.30)	59 (13.10)	175 (38.90)	154 (34.20)	47 (10.40)
24. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการศึกษาการ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	9 (2.00)	358 (12.90)	187 (41.60)	160 (35.60)	36 (8.00)

ประเด็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
3. ด้านการส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ					
25. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกีฬา	6 (1.30)	41 (9.10)	162 (36.00)	175 (38.90)	66 (14.70)
26. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนออกกำลังกาย	10 (2.20)	47 (10.40)	172 (38.20)	168 (37.30)	53 (11.80)
27. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการแข่งขันกีฬาในทุกระดับ	11 (2.40)	46 (10.20)	162 (36.00)	171 (38.00)	60 (13.30)
28. ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาตามศักยภาพและความพร้อม	5 (1.10)	46 (10.20)	176 (39.10)	164 (36.40)	59 (13.10)
29. การจัดกิจกรรมนันทนาการให้แก่ประชาชนในทุกกลุ่มอายุ	15 (3.30)	76 (16.90)	175 (38.90)	144 (32.00)	40 (8.90)
30. พัฒนาทักษะด้านการกีฬาของเยาวชนและประชาชน เพื่อนำสู่ความเป็นมืออาชีพ	14 (3.10)	61 (13.60)	181 (40.20)	157 (34.90)	37 (8.20)
31. จัดให้มีการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ โดยมีเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นเจ้าภาพ	12 (2.70)	44 (9.80)	147 (32.70)	166 (36.90)	81 (18.00)
32. จัดให้มีการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ โดยมีเทศบาลเมืองทุ่งสงร่วมกับหน่วยงานอื่น	7 (1.60)	41 (9.10)	163 (36.20)	174 (38.70)	65 (14.40)
33. การจัดพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ออกกำลังกาย	17 (3.80)	45 (10.00)	176 (39.10)	154 (34.20)	58 (12.90)
34. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ	2 (0.40)	37 (8.20)	184 (40.90)	161 (35.80)	66 (14.70)
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
35. การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน สะพาน และปรับปรุงภูมิทัศน์มีความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม	9 (2.00)	62 (13.80)	195 (43.30)	130 (28.90)	54 (12.00)
36. มีการก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษาท่อระบายน้ำ คูคลอง	5 (1.10)	57 (12.70)	192 (42.70)	149 (33.10)	47 (10.40)
37. มีการดูแลคูระบายน้ำ	8 (1.80)	65 (14.40)	183 (40.70)	151 (33.60)	43 (9.60)
38. มีการก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษาทางเท้า	6 (1.30)	63 (14.00)	193 (42.90)	156 (34.70)	32 (7.10)
39. มีแสงสว่างเพียงพอ สะดวกต่อการเดินทาง	9 (2.00)	59 (13.10)	199 (44.20)	152 (33.80)	31 (6.90)

ประเด็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
40. มีการระบุหมายเลขเสาไฟฟ้าทุกต้น	17 (3.80)	65 (14.40)	206 (45.80)	131 (29.10)	31 (6.90)
41. มีสวนสาธารณะ สวนหย่อม สวนงามและเป็นระเบียบ	11 (2.40)	74 (16.40)	199 (44.20)	135 (30.00)	31 (6.90)
42. การจัดการด้านการผังเมือง/การควบคุมอาคาร/การตรวจ อาคาร	13 (2.90)	73 (16.20)	227 (50.40)	96 (21.30)	41 (9.10)
43. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านโครงสร้างพื้นฐาน	8 (1.80)	73 (16.20)	212 (47.10)	121 (26.90)	36 (8.00)
5. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต					
44. การรณรงค์และป้องกันเฝ้าระวังเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติด ในพื้นที่ เช่น โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ทั้งในและนอกโรงเรียน	11 (2.40)	71 (15.80)	212 (47.10)	119 (26.40)	37 (8.20)
45. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกัน ปัญหายาเสพติด และลดอัตราการติดยาเสพติดในเยาวชน และประชาชนทั่วไป	12 (2.70)	81 (18.00)	229 (50.90)	97 (21.60)	31 (6.90)
46. ความพึงพอใจต่อมาตรการการควบคุมสุลักษณะที่ดีใน การผลิตอาหารของร้านอาหาร	9 (2.00)	64 (14.20)	223 (49.60)	122 (27.10)	32 (7.10)
47. ความพึงพอใจต่อคุณภาพหรือเวชภัณฑ์ที่รับบริการจาก เทศบาล	21 (4.70)	56 (12.40)	216 (48.00)	132 (29.30)	25 (5.60)
48. การดูแลสุขภาพการในด้านต่างๆ แก่ เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วยโรคเอดส์	6 (1.30)	60 (13.30)	206 (45.80)	137 (30.40)	41 (9.10)
49. มีการส่งเสริม พัฒนางานสาธารณะสุขมูลฐาน ป้องกันและ รณรงค์ให้เกิดสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน เช่น การดูแล สุขภาพประชาชนในชุมชน โดยอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)	10 (2.20)	72 (16.00)	206 (45.80)	131 (29.10)	31 (6.90)
50. การส่งเสริม สนับสนุนความเข้มแข็งแก่ชุมชน ให้ชุมชน บริหารจัดการด้วยตนเองตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจ พอเพียง	14 (3.10)	57 (12.70)	228 (50.70)	122 (27.10)	29 (6.40)
51. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการส่งเสริม คุณภาพชีวิต	7 (1.60)	68 (15.10)	228 (50.70)	114 (25.30)	33 (7.30)

ประเด็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
6. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย					
52. พัฒนา และปรับปรุง พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการจราจร และส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนให้ปฏิบัติตามกฎจราจร	9 (2.00)	64 (14.20)	207 (46.00)	133 (29.60)	37 (8.20)
53. ไฟฟ้าสาธารณะมีอย่างเพียงพอ ทัวถึง ทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	8 (1.80)	78 (17.30)	195 (43.30)	143 (31.80)	26 (5.80)
54. การจัดระเบียบจราจรทางถนน ทางเท้า และความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง	16 (3.60)	80 (17.80)	202 (44.90)	120 (26.70)	32 (7.10)
55. การดูแลความสงบและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	8 (1.80)	58 (12.90)	221 (49.10)	123 (27.30)	40 (8.90)
56. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านน้ำท่วม	8 (1.80)	47 (10.40)	172 (38.20)	175 (38.90)	48 (10.70)
57. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านภัยแล้ง	6 (1.30)	53 (11.80)	229 (50.90)	138 (30.70)	24 (5.30)
58. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอัคคีภัย	11 (2.40)	52 (11.60)	207 (46.00)	151 (33.60)	29 (6.40)
59. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านवादภัย	11 (2.40)	58 (12.90)	205 (45.60)	151 (33.60)	25 (5.60)
60. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอุบัติเหตุ	9 (2.00)	58 (12.90)	207 (46.00)	152 (33.80)	24 (5.30)
61. ความพึงพอใจต่อเทศบาลในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย	5 (1.10)	62 (13.80)	200 (44.40)	138 (30.70)	45 (10.00)
62. ความพึงพอใจต่อเทศบาลให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่	4 (0.90)	67 (14.90)	203 (45.10)	136 (30.20)	40 (8.90)
63. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	12 (2.70)	59 (13.10)	210 (46.70)	138 (30.70)	31 (6.90)
7. ด้านเศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์กรรมและการท่องเที่ยว					
64. การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในภาพรวม/เศรษฐกิจชุมชน เช่น การส่งเสริมพัฒนาอาชีพหรือสร้างรายได้แก่ชุมชน	14 (3.10)	78 (17.30)	211 (46.90)	122 (27.10)	25 (5.60)

ประเด็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
65. การจัดการแข่งขันกีฬาระดับประเทศ/มีอาชีวะ เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ การค้า แก่ผู้ประกอบการ พ่อค้า แม่ค้า และประชาชนในอำเภอทุ่งสง ทำให้มีรายได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น	7 (1.60)	69 (15.30)	190 (42.20)	144 (32.00)	40 (8.90)
66. การส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กร หน่วยงาน สมาคม และชมรมต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาล	10 (2.20)	83 (18.40)	190 (42.20)	133 (29.60)	34 (7.60)
67. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านเศรษฐกิจการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	12 (2.70)	75 (16.70)	203 (45.10)	132 (29.30)	28 (6.20)
8. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
68. การส่งเสริมอนุรักษ์ด้านสิ่งแวดล้อม/การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การลดภาวะโลกร้อน การจัดการด้านขยะ น้ำ ป่า บำบัดน้ำเสียสิ่งปฏิกูล	7 (1.60)	62 (13.80)	211 (46.90)	138 (30.70)	32 (7.10)
69. การรณรงค์ให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาด และสร้างจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม และอนุรักษ์ภูมิลักษณ์	10 (2.20)	81 (18.00)	193 (42.90)	136 (30.20)	30 (6.70)
70. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทำการเกษตรปลอดสารพิษ	16 (3.60)	87 (19.30)	205 (45.60)	116 (25.80)	26 (5.80)
71. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	13 (2.90)	72 (16.00)	215 (47.80)	114 (25.30)	36 (8.00)
9. ด้านการบริหารจัดการเทศบาล					
72. เทศบาลรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชนและมีช่องทางให้ท่านแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะวิธีการดำเนินงาน	16 (3.60)	64 (14.20)	220 (48.90)	118 (26.20)	32 (7.10)
73. การดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	9 (2.00)	70 (15.60)	224 (49.80)	122 (27.10)	25 (5.60)
74. การดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชนโดยคณะผู้บริหารใช้วิธีการแก้ไขปัญหาแบบมีส่วนร่วม (บูรณาการ) โดยประสานงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน เช่น การแก้ไขปัญหาน้ำท่วมแบบบูรณาการ การแก้ไขปัญหาจราจร แบบบูรณาการ	8 (1.80)	61 (13.60)	190 (42.20)	136 (30.20)	55 (12.20)

ประเด็น	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
75. การดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชนโดยคณะผู้บริหารใช้วิธีการแก้ไขปัญหาแบบมีส่วนร่วม (บูรณาการ) โดยประสานงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน เช่น การแก้ไขปัญหา น้ำท่วมแบบบูรณาการ การแก้ไขปัญหาจราจร แบบบูรณาการ	7 (1.60)	56 (12.40)	217 (48.20)	135 (30.00)	35 (7.80)
76. ประชาชนได้รับประโยชน์จากผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้	10 (2.20)	72 (16.00)	209 (46.40)	119 (26.40)	40 (8.90)
77. เทศบาลมีการพบปะประชาชนเพื่อให้บริการนอกสถานที่	29 (26.40)	74 (16.40)	196 (43.60)	123 (27.30)	28 (6.20)
78. การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านต่างๆ	17 (3.80)	81 (18.00)	216 (48.00)	119 (26.40)	17 (3.80)
79. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการเทศบาล	14 (3.10)	71 (15.80)	208 (46.20)	133 (29.60)	24 (5.30)

4.6 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมือง ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 15 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่ เพียงใด	3.39	1.121	ปานกลาง	1
1. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.943	ปานกลาง	2
2. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.32	0.876	ปานกลาง	3
4. โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.29	0.910	ปานกลาง	4
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ เพียงใด	3.26	0.887	ปานกลาง	5
3. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.23	0.919	ปานกลาง	6
8. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.21	0.890	ปานกลาง	7
6. ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การ คูคู่น	3.18	0.909	ปานกลาง	8
รวม	3.27	0.778	ปานกลาง	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัด
นครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือน ที่อาศัยในเขตเทศบาล
เมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 19 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า (ยกเว้นชุมชนบ้านใน
หวัง เพราะไม่มีพนักงานกวาดขยะ) จำนวน 388 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการรักษาความ
สะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.27 โดยสามารถเรียงลำดับ
ความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ประเด็นความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด ประชาชนมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.39

อันดับที่ 2 ประเด็นถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น. ประชาชนมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.36

อันดับที่ 3 ประเด็นถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น. ประชาชนมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.32

ตารางที่ 16 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 1 ถนนชนปรีดา จากสี่แยกตลาดเกษตรผ่านเทศบาลถึงโรงแรมไทยวัฒนาทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.792	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	0.802	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.876	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.40	0.925	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.51	0.930	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.49	0.882	ปานกลาง
รวม	3.42	0.764	ปานกลาง

ตารางที่ 17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 2 ถนนชนปรีดา ตั้งแต่โรงแรมไทยวัฒนาถึง สำนัก ร.ส.พ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.792	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	0.802	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.876	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.40	0.925	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.51	0.930	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.49	0.882	ปานกลาง
รวม	3.42	0.764	ปานกลาง

ตารางที่ 18 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

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

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.792	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	0.802	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.876	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.40	0.925	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.51	0.930	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.49	0.882	ปานกลาง
รวม	3.42	0.764	ปานกลาง

ตารางที่ 19 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 4 จากสี่แยกชนปรีดา ไปถึงสี่แยกชัยชุมพลเลี้ยวซ้ายถึงโรงเรียนสตรีทุ่งสง ทั้งสองฝั่งถนนและเกาะกลาง

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.792	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	0.802	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.876	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.40	0.925	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.51	0.930	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.49	0.882	ปานกลาง
รวม	3.42	0.764	ปานกลาง

ตารางที่ 20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 5 ถนนชัยชุมพล ซอย 1 ซอย 2 และซอยขึ้นใจ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.792	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	0.802	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.876	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.40	0.925	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.51	0.930	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.49	0.882	ปานกลาง
รวม	3.42	0.764	ปานกลาง

ตารางที่ 21 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 6 ถนนทางหลวง 403 (เพชรเกษม) จากเขตปายเข้าเมืองทุ่งสง-สุราษฎร์เยื้องร้านยางเจริญถึงธนาคาร ธ.ก.ส. ถึง ตู้เอทีเอ็ม ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.17	0.753	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.17	0.753	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.83	1.169	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.00	0.894	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.33	0.516	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.33	0.516	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.33	0.516	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.17	0.753	ปานกลาง
รวม	3.16	0.701	ปานกลาง

ตารางที่ 22 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 7 ถนนทางหลวง 403 (เพชรเกษม) จากปากทางเข้าถนนเวฬุพิทักษ์ถึงสี่แยกชัยชุมพล ทั้งสองฝั่งถนน และบนสะพานลอยชัยชุมพล

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.17	0.753	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.17	0.753	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.83	1.169	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.00	0.894	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.33	0.516	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.33	0.516	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.33	0.516	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.17	0.753	ปานกลาง
รวม	3.16	0.701	ปานกลาง

ตารางที่ 23 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 8 ถนนทางหลวง 403 (เพชรเกษม) ตั้งแต่ป้อมยามรถไฟตรงไปถึงสามแยกบ่อนวัวเกวทั้งสองฝั่งถนน เกาะกลางและซอยหมู่บ้านเอควัฒน์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.00	0.976	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.14	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.19	0.889	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.22	0.899	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.28	0.934	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.09	0.868	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.23	0.921	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.13	0.807	ปานกลาง
รวม	3.16	0.587	ปานกลาง

ตารางที่ 24 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

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

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.00	0.976	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.14	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.19	0.889	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.22	0.899	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.28	0.934	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.09	0.868	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.23	0.921	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.13	0.807	ปานกลาง
รวม	3.16	0.587	ปานกลาง

ตารางที่ 25 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

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

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	4.26	0.712	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	4.04	0.706	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.85	0.949	มาก
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.81	0.834	มาก
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.89	0.892	มาก
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.67	0.832	มาก
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.85	0.662	มาก
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.44	0.934	ปานกลาง
รวม	3.85	0.445	ปานกลาง

ตารางที่ 26 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

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

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	4.26	0.712	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	4.04	0.706	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.85	0.949	มาก
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.81	0.834	มาก
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.89	0.892	มาก
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.67	0.832	มาก
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.85	0.662	มาก
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.44	0.934	ปานกลาง
รวม	3.85	0.445	ปานกลาง

ตารางที่ 27 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 12 ถนนข้างโรงพยาบาล ถนนหน้าวัดชัยชุมพล ชุมชนหลังโรงพยาบาลเก่าและหน้าโรงพยาบาลเก่าถึงประตูทางเข้าและถนนเลียบริดไฟทุ่งสง-กันตัง ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.64	1.082	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.64	1.082	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.50	1.092	มาก
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.29	0.914	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.21	0.893	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.14	0.864	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.21	0.975	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.00	1.038	ปานกลาง
รวม	3.33	0.916	ปานกลาง

ตารางที่ 28 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

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

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	4.26	0.712	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	4.04	0.706	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.85	0.949	มาก
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.81	0.834	มาก
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.89	0.892	มาก
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.67	0.832	มาก
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.85	0.662	มาก
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.44	0.934	ปานกลาง
รวม	3.85	0.445	ปานกลาง

ตารางที่ 29 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 14 ถนนธรรมสุนทรอุทิศ ตั้งแต่ตามแยกชนปรีดาถึงหน้าร้านขายของร้านลุงเม้ง ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.80	0.447	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.00	0.707	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.60	0.548	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	2.80	0.447	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	2.80	0.837	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	2.80	0.837	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.00	0.707	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	2.40	0.548	ปานกลาง
รวม	2.90	0.445	ปานกลาง

ตารางที่ 30 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 15 ถนนธรรมสุนทรอุทิศ ตั้งแต่หน้าร้านขายของลุงเม้งถึงสะพานปูนหน้าวัดโคกสะท้อน ทั้งสองฝั่งถนนและเชื่อมระหว่างซอยเจ้าจอมกับถนนผดุงราษฎร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.80	0.447	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.00	0.707	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.60	0.548	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	2.80	0.447	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	2.80	0.837	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	2.80	0.837	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.00	0.707	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	2.40	0.548	ปานกลาง
รวม	2.90	0.445	ปานกลาง

ตารางที่ 31 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 16 ถนนภราดร จากหน้าวัดโคกสะท้อนถึงเสาไฟฟ้าหน้าบ้านหมอพิชัย และซอยลุงน้อม สุชาติพงษ์ ทั้งสองฝั่งถนนและซอยบ้านจำดึก

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.792	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	0.802	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.876	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.40	0.925	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.51	0.930	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.49	0.882	ปานกลาง
รวม	3.42	0.764	ปานกลาง

ตารางที่ 32 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 17 ถนนธรรมสุนทรอุทิศ ตั้งแต่แยกคลินิกหมอพิชัย ถึงร้านผ้าป่าดุ่ม ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.80	0.447	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.00	0.707	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.60	0.548	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	2.80	0.447	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	2.80	0.837	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	2.80	0.837	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.00	0.707	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	2.40	0.548	ปานกลาง
รวม	2.90	0.445	ปานกลาง

ตารางที่ 33 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 18 ถนนธรรมสุนทรอุทิศ ตั้งแต่ร้านผ้าป่าดุ่มถึงแยกเข้าตลาดสดเทศบาล ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.80	0.447	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.00	0.707	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.60	0.548	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	2.80	0.447	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	2.80	0.837	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	2.80	0.837	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.00	0.707	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	2.40	0.548	ปานกลาง
รวม	2.90	0.445	ปานกลาง

ตารางที่ 34 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 19 ถนนผดุงราษฎร์ จากสามแยกบ้านศรีทองถึงสี่แยกเจ้าจอมและผดุงราษฎร์ ซอย 1, 2 ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.792	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	0.802	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.876	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.40	0.925	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.51	0.930	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.49	0.882	ปานกลาง
รวม	3.42	0.764	ปานกลาง

ตารางที่ 35 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 20 ถนนนิกรบำรุง จากสามแยกบ้านบุญแสงการเว่นถึงสามแยกเข้าตลาดสด และตรอกหลังร้านทำนาพานิช ตลอดถึงคลินิกหมอบูรณะ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.792	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	0.802	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.876	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.40	0.925	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.51	0.930	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.49	0.882	ปานกลาง
รวม	3.42	0.764	ปานกลาง

ตารางที่ 36 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 21 ถนนติลปะนุสรณ์ จากสามแยกคิวรร 4 ล้อเล็กไสใหญ่ถึงคิวรรเมล์ทุ่งสง-สุราษฏร์ และจากสามแยกหอ นาฬิกาถึงสามแยกบ้านปากออบเก่า ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.792	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	0.802	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.876	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.40	0.925	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.51	0.930	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.49	0.882	ปานกลาง
รวม	3.42	0.764	ปานกลาง

ตารางที่ 37 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 22 ถนนรถไฟ จากสามแยกเข้าตลาดสด (4 ช่องทาง) เกาะกลาง และสามแยกหลังสถานีรถไฟถึงร้านอาหารเรือนไทยทั้งสองฝั่งถนนและบริเวณรอบถังคอนเทนเนอร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.80	0.447	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.00	0.707	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.60	0.548	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	2.80	0.447	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	2.80	0.837	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	2.80	0.837	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.00	0.707	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	2.40	0.548	ปานกลาง
รวม	2.90	0.445	ปานกลาง

ตารางที่ 38 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

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

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.792	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	0.802	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.876	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.40	0.925	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.51	0.930	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.49	0.882	ปานกลาง
รวม	3.42	0.764	ปานกลาง

ตารางที่ 39 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 24 ถนนประจักษ์จากสามแยกประจักษ์ถึงสามแยกซอย 6 และประจักษ์ ซอย 6 ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.56	1.083	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.28	1.021	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.32	1.069	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.32	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.32	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.32	0.852	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.12	1.130	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.48	1.005	ปานกลาง
รวม	3.34	0.864	ปานกลาง

ตารางที่ 40 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 25 ถนนประจักษ์ ตั้งแต่สามแยกโรงพระถนนประจักษ์ไปจนถึงหน้าสนามบ่อนชนวัวใหม่ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.56	1.083	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.28	1.021	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.32	1.069	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.32	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.32	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.32	0.852	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.12	1.130	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.48	1.005	ปานกลาง
รวม	3.34	0.864	ปานกลาง

ตารางที่ 41 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 26 ถนนยุทธศาสตร์ ตั้งแต่สามแยกยุทธศาสตร์ไปจนถึงศาลพ่อท่านคล้าย ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.00	0.976	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.14	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.19	0.889	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.22	0.899	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.28	0.934	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.09	0.868	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.23	0.921	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.13	0.807	ปานกลาง
รวม	3.16	0.587	ปานกลาง

ตารางที่ 42 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 27 ถนนเสริมชาติ ตั้งแต่ทางเข้าโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือเลียวย้าย ไปโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือมาทะเลบ้าน สท.จ้อ ทั้งสองฝั่งถนนและบริเวณรอบถังคอนเทนเนอร์

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.24	0.969	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.18	0.917	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.91	1.011	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.06	1.144	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.03	1.015	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	2.82	1.131	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.03	1.075	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	2.79	1.111	ปานกลาง
รวม	3.00	0.882	ปานกลาง

ตารางที่ 43 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 28 ถนนเปรมประชา จากสามแยกถนนเปรมประชาถึงหน้าร้านส้มตำถ้ำตลอดและถนนเปรมประชา ซอย 1, 2, 3 ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.56	1.014	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.67	1.000	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.44	1.333	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.33	1.500	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.67	1.118	มาก
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.78	1.093	มาก
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.56	0.882	มาก
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.89	1.167	มาก
รวม	3.61	0.977	มาก

ตารางที่ 44 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 29 ถนนราชบริพัตร จากสามแยกหน้าร้านส้มตำถ้ำตลอดและถนนราชบริพัตร จากวงเวียนหน้าถ้ำตลอด ถึงสามแยกหน้าโรงเรียนพยาบาลเก่าทั้งสองฝั่งถึงถนนและซอยร้านขายขนมจีน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.56	1.014	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.67	1.000	มาก
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.44	1.333	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.33	1.500	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.67	1.118	มาก
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.78	1.093	มาก
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.56	0.882	มาก
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.89	1.167	มาก
รวม	3.61	0.977	มาก

ตารางที่ 45 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 30 ถนนราตร จากสามแยกถนนพัฒนาการจนถึงถนนเอเชียและถนนหมู่บ้านพัฒนาถึงสามแยกข้าปออง ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.28	0.678	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.24	0.597	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.28	0.614	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.32	0.690	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.32	0.802	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.04	0.735	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.20	0.707	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.24	0.723	ปานกลาง
รวม	3.24	0.571	ปานกลาง

ตารางที่ 46 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 31 ถนนทุ่งสง – ห้วยยอด จากสามแยกถนนทุ่งสง – ห้วยยอดถึงสุดเขตป้ายเข้าเมืองเทศบาลและซอยบายไจทั้งสองฝั่งถนนและเกาะกลางถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.17	0.753	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.17	0.753	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.83	1.169	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.00	0.894	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.33	0.516	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.33	0.516	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.33	0.516	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.17	0.753	ปานกลาง
รวม	3.16	0.701	ปานกลาง

ตารางที่ 47 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 32 ถนนหมู่บ้านพัฒนา จากซอย 2 ถึง ซอย 14 ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.35	0.700	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.28	0.554	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.28	0.640	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.43	0.636	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.30	0.791	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.08	0.859	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.23	0.768	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.15	0.770	ปานกลาง
รวม	3.25	0.590	ปานกลาง

ตารางที่ 48 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

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

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.13	0.990	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.07	1.033	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.87	0.915	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	2.73	0.799	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	2.87	0.915	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.00	1.000	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.00	.0845	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.00	0.845	ปานกลาง
รวม	2.95	0.843	ปานกลาง

ตารางที่ 49 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 34 ถนนสำราญใจ จากสามแยกκιวรถะปางถึงสามแยกร้านเครื่องเสียง ไอซีและถนนสื่อสาร ข้างไประษณีย์ และκιวรถะเมล์ทุ่งสง – นคร (ตรง) ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.792	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	0.802	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.876	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.40	0.925	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.51	0.930	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.49	0.882	ปานกลาง
รวม	3.42	0.764	ปานกลาง

ตารางที่ 50 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 35 ถนนเวฬุพิทักษ์ จากสามแยกบ้าน้องตั้งมิวสิกถึงสามแยกบ้านตาสงฆภัณฑ์และถนนด้านหลังคาเฟ่ (ซอยกินเจ) ทั้งสองฝั่งถนน และถนนทุ่งสง – สุราษฎร์ธานีธนาคาร ธ.ก.ส. ถึงคู่อีเอ็ม

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.17	0.753	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.17	0.753	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.83	1.169	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.00	0.894	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.33	0.516	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.33	0.516	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.33	0.516	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.17	0.753	ปานกลาง
รวม	3.16	0.701	ปานกลาง

ตารางที่ 51 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 36 ถนนหน้าพลาซ่า จากถนนด้านหน้าแลหลังพลาซ่า, ถนนประสานมิตร จากสามแยกฮอนด้า ถึงสามแยก (เชื่อมกับถนนชนปรีดา) และซอยลุงนวม ซอยเจ็ฐ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.870	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.792	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.45	0.802	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	0.945	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.40	0.876	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.40	0.925	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.51	0.930	มาก
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.49	0.882	ปานกลาง
รวม	3.42	0.764	ปานกลาง

ตารางที่ 52 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 37 ถนนประชาอุทิศ ซอย 8 สุดซอยถึงหมู่บ้านธารคีรีและซอยแยกไปถึงถนนยุทธศาสตร์ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.23	0.752	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.727	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.27	0.767	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.41	0.734	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.59	0.959	มาก
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.55	0.858	มาก
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.41	0.796	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.59	0.734	มาก
รวม	3.42	0.538	ปานกลาง

ตารางที่ 53 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 38 ถนนประชาอุทิศ ถนนประชาอุทิศ ตั้งแต่หน้าบ่อนวัวไปจนสุดเขตเทศบาลทั้งสองฝั่งถนน และซอยพรานหุ่น

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.23	0.752	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.36	0.727	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.27	0.767	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.41	0.734	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.59	0.959	มาก
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.55	0.858	มาก
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.41	0.796	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.59	0.734	มาก
รวม	3.42	0.538	ปานกลาง

ตารางที่ 54 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 39 ถนนลำโรง เริ่มกวาดจากสะพานหลักไปจนถึงสุดเขตและแยกมาทางหน้าวัดปริตจนถึงสามแยกชนกับถนนปะชาอุทิศ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.15	0.555	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.15	0.555	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.15	0.376	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.23	0.599	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.31	0.751	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.23	0.599	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.08	0.277	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.08	0.277	ปานกลาง
รวม	3.17	0.449	ปานกลาง

ตารางที่ 55 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 40 ถนนเสริมชาติ ตั้งแต่ทางเข้าโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือตรงไปถนนเสริมชาติและถนนเชื่อมระหว่างเสริมชาติถึงยุทธศาสตร์ ซอย 12 และทางเข้าหนองป่าเก ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.24	0.969	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.18	0.917	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.91	1.011	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.06	1.144	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.03	1.015	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	2.82	1.131	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.03	1.075	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	2.79	1.111	ปานกลาง
รวม	3.00	0.882	ปานกลาง

ตารางที่ 56 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 41 ถนนรถไฟ จากสามแยกหลังสถานีไปถึงสะพานหลักและถนนบ้านพักรถไฟหลังโรงพยาบาลรถไฟ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	2.90	0.316	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.00	0.667	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	2.80	0.422	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	2.80	0.422	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	2.70	0.483	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	2.90	0.738	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	2.90	0.568	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	2.70	0.483	ปานกลาง
รวม	2.83	0.317	ปานกลาง

ตารางที่ 57 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

เขต 42 ถนนทุ่งสง – นครศรีฯ ตั้งแต่บ่อบางจากไปจนสุดเขตเทศบาลและถนนท่าแพเหนือและท่าแพใต้ ทั้งสองฝั่งถนน

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.33	0.987	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.37	1.074	ปานกลาง
ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.12	1.033	ปานกลาง
โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.31	0.962	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.20	0.957	ปานกลาง
ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.06	0.827	ปานกลาง
พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.18	0.882	ปานกลาง
ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.18	0.858	ปานกลาง
รวม	3.21	0.850	ปานกลาง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

4.7 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 58 สิ่งที่ประชาชนได้รับและเห็นถึงการพัฒาที่ชัดเจนที่สุดของเทศบาลเมืองทุ่งสงในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (147 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	ถนน การพัฒนาซ่อมแซมถนน จัดระเบียบทางเท้า	57	21.11	12.67
2	ด้านกีฬา เพราะมีการสนับสนุนการแข่งขันกีฬาหลายประเภท การแข่งขันกีฬาระดับประเทศ	48	17.78	10.67
3	การขุดท่อระบายน้ำ การขุดลอกคูคลอง น้ำไม่ท่วม	47	17.41	10.44
4	ด้านความสะอาด การทำความสะอาดถนน ขยะ	29	10.74	6.44
5	การศึกษา	17	6.30	3.78
6	เศรษฐกิจ การสร้างรายได้ให้กับคนในทุ่งสง โครงการให้ เรียนตัดผม ส่งเสริมการท่องเที่ยว มีป้ายบอกทาง	14	5.18	3.11
7	ประเพณี วัฒนธรรม งานชักพระ	13	4.81	2.89
8	ด้านสาธารณสุข สถานที่ออกกำลังกาย การส่งเสริมคุณภาพ ชีวิต	11	4.07	2.44
9	การจัดระเบียบชุมชน การปรับปรุงตกแต่งเกาะกลางถนน ภูมิทัศน์สวยงาม	11	4.07	2.44
10	ความปลอดภัย การติดตั้งไฟข้างถนน	9	3.33	2.00
11	เทศบาลเข้าถึงประชาชน การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ประชาชนมี ส่วนร่วม ป้ายประชาสัมพันธ์ มีจอ LCD บริเวณสี่แยก	5	1.85	1.11
12	มีการพัฒนาในภาพรวมดีมาก	4	1.48	0.89
13	โครงสร้างพื้นฐาน ปรับปรุงสถานที่สำคัญ	4	1.48	0.89
14	การช่วยเหลือประชาชนยามมีภัยพิบัติ	1	0.04	0.22
รวม		147	100.00	

ตารางที่ 59 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลเมืองทุ่งสง ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (179 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	การจราจร จักระเบียบที่จอดรถ ความปลอดภัยในการใช้ถนน	52	29.05	11.56
2	ถังขยะไม่เพียงพอต่อความต้องการ การเก็บถังขยะ ความสะอาดของตลาด การเก็บขยะตามข้างทาง ล้างทำความสะอาดถนน	51	28.49	11.33
3	ถนนตามซอย เพราะมีแต่หลุม การพัฒนาเรื่องถนนในซอยให้มากขึ้น ฝาท่อระบายน้ำไม่เรียบกับพื้นทำให้เกิดอุบัติเหตุได้	34	18.99	7.55
4	สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปาไม่เพียงพอ ในซอยมีไฟส่องสว่างน้อย บางครั้งไฟบนเกาะกลางถนนดับ	29	16.20	6.44
5	พัฒนาสวนในหวังให้ดีขึ้นเพื่อให้ดึงดูดนักท่องเที่ยวมาเที่ยวมากขึ้น เป็นจุดหนึ่งของเมืองทุ่งสง จักระเบียบการใช้บริการสวนหลวง ร.5 สถานที่ออกกำลังกายควรมีให้มากขึ้น	24	13.41	5.33
6	พัฒนาบุคลากรเป็นอันดับแรก เพราะงานจะพัฒนาได้คนที่ต้องการพัฒนาก่อน อยากให้หน่วยงานมีจิตบริการ เอาใจใส่ประชาชนทุกคนให้เพราะเหมาะสม พบประชาชนในชุมชน เพราะจะได้รับฟังเรื่องต่างๆ ภายในชุมชนบ้าง เพิ่มการประชาสัมพันธ์	18	10.06	4.00
7	เรื่องการทำมาหากินของชาวบ้าน ส่งเสริมอาชีพ อยากให้มีสินค้า OTOP เพื่อเป็นเอกลักษณ์ของ อ.ทุ่งสง	18	10.06	4.00
8	การศึกษาขั้นพื้นฐานเหตุผลเพราะเด็กก่อนวัยเรียนมีทักษะและวิชาต่ำกว่าโรงเรียนอื่น ครูภาษาอังกฤษมีน้อย การฝากเข้าเรียน จำนวนเด็กกับครูไม่สัมพันธ์กัน หยุตเรียนบ่อย	16	8.94	3.56
9	ยาเสพติด อาชญากรรม การพนันทุกชนิดอย่างจริงจัง	13	7.26	2.89
10	การจัดทำท่อระบายน้ำ การจัดการน้ำเน่าเสีย ดูแลคลอง	12	6.70	2.67
11	เทศกาลต้องทำงานให้หนักขึ้น จักระเบียบหาบเร่แผงลอย ให้เป็นไปตามเวลาที่ทางเทศบาลได้กำหนดไว้ จักระเบียบแรงงานต่างด้าว จักระเบียบสุนัขจรจัด และฉีดยาพิษสุนัขบ้าให้ทุกตัว	8	4.47	1.78
12	ด้านกีฬา ปรับปรุงสนามแข่งขันกีฬาต่างๆ	4	2.23	0.89
13	มีโรงพยาบาลในเทศบาลตำบลปากแพรก สร้างโรงเรียนในวัด ชัยชุมพล	2	1.12	0.44
14	ดูแลผู้สูงอายุ และผู้พิการมากขึ้น	1	0.56	0.22
รวม		179	100.00	

ตารางที่ 60 จุดเด่นของของเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (230 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	กีฬา การพัฒนาบุคลากรทางด้านกีฬา	48	20.87	10.67
2	ขยะ ความสะอาด ความมีระเบียบเรียบร้อย	35	15.22	7.78
3	พัฒนาเมืองทุ่งสงให้เป็นศูนย์กลางการขนส่งและการค้า เป็นที่น่าเที่ยว บรรยากาศน่าอยู่ เพื่อนบ้านช่วยเหลือกัน พัฒนาแผงขายของได้เป็นระเบียบ	32	13.91	7.11
4	งานประเพณี การจัดกิจกรรมให้ชุมชน	31	13.48	6.89
5	สิ่งแวดล้อม ปรับปรุงภูมิทัศน์ การขุดท่อระบายน้ำ การจัดการเรื่องน้ำท่วม	22	9.57	4.89
6	นายกเทศมนตรี มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาดี การบริหารจัดการ	18	7.83	4.00
7	การศึกษา	17	7.39	3.78
8	อยากให้อนุคลากรทำงานและให้ความร่วมมือกันมากกว่านี้	12	5.22	2.67
9	ซ่อมแซมถนน แสงสว่างถนน พัฒนาทางเท้า การส่งเสริมสุขภาพ	10	4.35	2.22
10	สัญญาณไฟจราจร	3	1.30	0.67
11	การพ่นยากันยุงในพื้นที่ ความปลอดภัย	2	0.87	0.44
รวม		230	100.00	

ตารางที่ 61 จุดด้อยของเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (198 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	เทศบาลไม่เข้าถึงประชาชน การเข้าถึงปัญหาชุมชน งานนโยบายไม่ค่อยจะมีการพัฒนาดำเนินนโยบายค้นหาเสียงกับประชาชน งบประมาณ การทำงานล่าช้า การฝากงาน จำนวนบุคลากรในหน่วยงานของเทศบาล การบริการของเจ้าหน้าที่	51	25.76	11.33
2	การจราจร ความปลอดภัยในการใช้รถ การบริหารจัดการสถานที่จอดรถ	36	18.18	8.00
3	ขยะ ถึงขยะ ความสะอาดบนถนนริมถนน นายกไม่ให้ความสนใจ	29	14.65	6.44
4	การจัดระเบียบสังคม คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบตลาดได้รุ่งสถานที่ออกกำลังกาย ระบบความปลอดภัย ยาเสพติด การพนัน	24	12.12	5.33
5	ถนน เกาะกลางถนนใหญ่ไป ปรับเวลาการล้างถนน	14	7.07	3.11

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (198 คน)	ร้อยละ (450 คน)
6	สิ่งแวดล้อม ลำคลอง ตลาดสดมีกลิ่นเหม็น	9	4.55	2.00
7	สถานที่ท่องเที่ยวสวนสาธารณะ ความสะอาดของห้องน้ำสาธารณะ เพิ่มแหล่งท่องเที่ยว	8	4.04	1.78
8	การศึกษา การเรียนการสอน การสนับสนุนงบประมาณให้แก่โรงเรียน	7	3.54	1.56
9	การขอใช้ไฟฟ้า การบริหารด้านน้ำประปาและไฟฟ้า โครงสร้างพื้นฐาน	6	3.03	1.33
10	ด้านเศรษฐกิจ	5	2.53	1.11
11	กีฬา กีฬาระดับชุมชน	2	1.01	0.44
12	การดูแลผู้สูงอายุ ประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านสาธารณสุข ประโยชน์ของผู้สูงอายุและสิทธิต่างๆ ที่ใช้ได้ ให้ประชาชนรับรู้	2	1.01	0.44
13	กิจกรรมประเพณีของไทย	1	0.51	0.22
14	ไม่ดูแลแรงงานต่างด้าว	1	0.51	0.22
15	ปัญหาเรื่องน้ำท่วม	1	0.51	0.22
16	พระสงฆ์ขึ้นบิณฑบาต เดี่ยวมีกลีปออกที่วิญญูคนจังหวัดอื่นๆ	1	0.51	0.22
17	มีตำรวจหลายคนที่ชอบไล่เงินประชาชน ถ้าไม่มีเงินให้ก็จะจับเข้าคุก	1	0.51	0.22
รวม		198	100.00	

4.8 สรุปข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 62 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	ควรดูแลเอาใจใส่ประชาชนให้ทั่วถึงกว่านี้ ข่าวสารก็ไม่ค่อยเข้าถึง ต้องประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้าน ควรมีการตรวจเยี่ยมประชาชนแต่ละชุมชนทั่วถึง อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	4	5.33	0.89
2	นายกเข้ามาเฉพาะช่วงเลือกตั้ง ผู้บริหารของเทศบาลไม่ลงมาดูแลประชาชนเลย ลงมาเฉพาะช่วงหาเสียงเลือกตั้ง หลังจากนั้นหายเงียบเลย อาจจะเป็นทุกที่ แต่ขอเถอะครับ ขอให้ลงมาถามข่าวคราวของประชาชนด้วยตัวคุณเองบ้าง จะได้รู้และแก้	4	5.33	0.89

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
	ไขปัญหาตรงจุดจริงๆ ก่อนเป็นผู้บริหารพูดสารพัด แต่ หลังจากได้ตำแหน่งต่างกันมาก กว่าพัฒนาแต่ละเรื่องซ้ำ จริงๆ ไม่อยากเสนอแนะอะไร เนื่องจากเสนอความเห็นอะไร ไปก็ไม่ได้ผล เทศบาลไม่เคยสนใจไม่มาดูแล			
3	ดูแลเรื่องเยาวชนและปัญหายาเสพติด	3	4.00	0.67
4	ควรมีการจัดภูมิทัศน์ทุ่งสงให้เป็นเมืองน่าอยู่กว่านี้ เช่น ถ้าตลอดควรทำเป็นส่วนสัตว์ด้วย หาสัตว์มา เช่น ลิง ปลา เต่า กระต่าย นก ฯลฯ สัตว์ที่หาได้ง่ายๆ จะทำให้เป็นสถานที่ ท่องเที่ยวอีก 1 ที่ เพราะทุ่งสงมีประชากรเด็กเยอะ เสนอแนะ อาจจะเก็บค่าเช่า 5 – 10 บาท หรือจัดคนของเทศบาล มาขายอาหารสัตว์ เพื่อเป็นรายได้ในการบริหารจัดการ	2	2.67	0.44
5	ควรจัดการจราจรให้มากกว่านี้	2	2.67	0.44
6	ต้องการให้สมาชิกเทศบาลทุ่งสง เข้าถึงชุมชนสัปดาห์ละ 1 ครั้ง ด้วยตนเองบ้าง ไม่เห็นหัวเลย ไม่เหมือนตอนหาเสียงไว้แล้ว ไว้แล้ว ประชาชนช่วยเหลืออะไรเลย ปฏิเสธลูกเดียวต้อง ปรับปรุงให้มาก	1	1.33	0.22
7	เทศบาลต้องมีการพัฒนาในรอบๆ ด้าน เพื่อสร้างความมั่นคง ของชุมชนและเทศบาลเมืองทุ่งสงให้มาก	1	1.33	0.22
8	ควรมีการทำความสะอาดถนน ถัดน้ำ เพราะฝุ่นเยอะเกิดจาก การขุดดินถนนนี้ทำให้เด็กเป็นภูมิแพ้ ไม่สบาย	1	1.33	0.22
9	การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การทำถนนการวางระบบ ระบายน้ำ การบำบัดน้ำเสียเทศบาลทำไม่ได้ตามการของ ชุมชน โครงการพัฒนาดัง ชาวบ้านไม่รู้ไม่เคยถามความ ต้องการของชาวบ้าน การพัฒนาไม่เป็นรูปธรรม	1	1.33	0.22
10	คลองท่าโหลนแคบ	1	1.33	0.22
11	ไม่ค่อยมีหน่วยงานสนใจเท่าไร อยากให้หน่วยงานภาครัฐ มาดูแล	1	1.33	0.22
12	ดูแลคนแก่มากกว่านี้	1	1.33	0.22
13	ขอถังขยะเพิ่ม เพราะบางครั้งไม่ได้เก็บทุกวัน	1	1.33	0.22
14	ตรวจตราขยะในชุมชนต่างๆ ให้มากขึ้น	1	1.33	0.22
15	อยากให้ผู้บริหารส่งครูสอนภาษาอังกฤษไปดูวิธีสอนภาษา อังกฤษจากโรงเรียนอื่นๆ จะได้สอนตรงจุด	1	1.33	0.22
16	ขอให้ทำความสะอาดในซอยให้เรียบร้อย มาชนของที่ ขวางทางซอย ทำความสะอาดให้เรียบร้อย	1	1.33	0.22

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
17	บ้านเลขที่ 249/13 ชุมชนหลังโรงพยาบาลทุ่งสง ช.3 ขาดไฟฟ้าอยู่หลังเดียว	1	1.33	0.22
18	จัดให้มีงานขายสินค้าบ่อยๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ	1	1.33	0.22
19	อยากให้ยกเลิกค่าขยะ 30 บาทต่อเดือน	1	1.33	0.22
20	อยากให้ช่วยจัดการเก็บขยะมูลฝอยในซอย ชุมชน	1	1.33	0.22
21	ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลเมืองให้ประชาชนรู้มากขึ้น	1	1.33	0.22
22	ควรปรับปรุงเกือบทุกเรื่อง โดยเฉพาะทีมผู้บริหารที่ควรปรับปรุง	1	1.33	0.22
23	ให้ทุกคนที่ทำงานปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองก็พอ	1	1.33	0.22
24	ความปลอดภัยของคนเดินเท้าเยอะมาก	1	1.33	0.22
25	เงินที่ได้จากรัฐบาล ควรจะปรับปรุงเทศบาลให้น่าอยู่กว่านี้ เพราะที่ผ่านมาไม่ค่อยน่าอยู่	1	1.33	0.22
26	ตลาดสดเทศบาลควรมีแม่ค้า ตลอดจนผู้ค้าขายเข้ามาขายของ และลดปริมาณตลาดนัดให้หมด เพราะถ้ามีตลาดนัดจะทำให้แม่ค้าขายของได้น้อย พื้นที่ว่าง	1	1.33	0.22
27	การบริการของโรงพยาบาล	1	1.33	0.22
28	ควรมีคลินิกแพทย์แผนไทย หรือโรงพยาบาลแพทย์แผนไทย เพื่อลดการใช้ยา และดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชน เช่น ส่งเสริมให้มีการเรียนอบรมการดูแลสุขภาพ ดูแลผู้ป่วยด้วยแพทย์ทางเลือกอย่างแท้จริง	1	1.33	0.22
29	เทศบาลถึงชุมชน แต่ชุมชนไม่ถึงประชาชนส่วนใหญ่	1	1.33	0.22
30	ร้านค้าปากซอยประชาอุทิศ ซอย 6 ซอยขั้วบรมเดอรัชค์เสียงดัง ไม่เกรงใจชาวบ้านที่อยู่ในซอยนั้น เป็นมลภาวะทางเสียง	1	1.33	0.22
31	ไม่ขุดลอกคลอง และไฟดับบ่อยมาก	1	1.33	0.22
32	ควรจัดให้มีการเรียนการสอนให้ดีส่งเสริมให้มีกิจกรรม	1	1.33	0.22
33	ควรมีการประเมินการบริการทุกๆ ปี ไม่ใช่ให้งานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอย่างถาวร จะต้องมีการตรวจสอบคุณภาพ การแจกนม ถั่วเหลืองแก่ผู้สูงอายุเป็นการดี แต่ขาดคุณภาพ จึงทำให้เป็นการสิ้นเปลืองเงินโดยใช่เหตุ	1	1.33	0.22
34	กรุณาช่วยปรับปรุงแก้ไขสนามเด็กเล่นถ้าตลอดให้ดีกว่านี้ด้วยค่ะ	1	1.33	0.22
35	รถสุขาภิบาลให้บริการในที่สาธารณะ	1	1.33	0.22
36	โดยภาพรวม เทศบาลเมืองทุ่งสง เค้นเรื่องกีฬา ควรปรับปรุง	1	1.33	0.22

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
	ด้านการศึกษาให้มากๆ อยากให้พัฒนาถ้าตลอดให้กลับมา ลึกลับเหมือนสมัยก่อน ความสะอาดก็ค่อนข้างดี แต่ความ สวยงามไม่มีเลย อยากให้มีจุดเด่นเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว จะ ทำให้เศรษฐกิจในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ประเพณีงานชักพระถือว่าดี มาก ทำให้คนนอกพื้นที่เข้ามาเที่ยวกันเยอะๆ			
37	ป้ายโฆษณาจอยักษ์ที่หน้าโรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล และ สี่แยกชนปรีดาควรนำออก เพราะเป็นอันตรายแก่ผู้ขับขี่รถ	1	1.33	0.22
38	การเปิดไฟสัญญาณจราจรตามจุดต่างๆ แยกทุกแยก ตลอด 24 ชั่วโมง การล้างทำความสะอาดถนน ควรทำในช่วงเวลา กลางคืน และควรเข้าถึงถนนตามซอยซอยด้วย	1	1.33	0.22
39	พัฒนาเครื่องเล่นออกกำลังกาย ปรับปรุงสถานที่ให้น้ำออก กำลังกาย หน้าศาลาประชาคม	1	1.33	0.22
40	ต้องการให้พัฒนาศูนย์ฟิตเนตเป็น 2 ชั้น แยกผู้หญิง ผู้ชาย จะ เก็บค่าบริการเพิ่มเติมก็ไม่เป็นไร แต่อุปกรณ์ต้องใช้ได้	1	1.33	0.22
41	งดกิจกรรมกีฬาให้น้อยลง เพื่อให้เด็กมีเวลาเรียนเพิ่มขึ้น	1	1.33	0.22
42	คนรวยต่างคนต่างอยู่ ไม่สนใจคนจน	1	1.33	0.22
43	ขอให้คนทุ่งสงมีความสนใจซึ่งกันและกัน	1	1.33	0.22
44	ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพราะนายกเป็นนักบริหาร และ นักพัฒนาอยู่แล้ว	1	1.33	0.22
45	เพิ่มวิชาเกี่ยวกับเลือกเสรี สดวิชาการ	1	1.33	0.22
46	พอใจมาก สบายมาก พึงพอใจกับการบริหารงานของเทศบาล ทุ่งสง	1	1.33	0.22
47	การขุดท่อระบายน้ำทางไปนาเหนือก็เป็นผลดี แต่ว่ามา ทำทางเท้าเดินเพิ่ม ทำให้ถนนเสียชำรุดมากกว่าเดิม งบประมาณซ่อมบำรุงควรทำถนนใหม่ดีกว่า ไปปะถนนเพิ่ม และสัญญาณไฟหน้าวัดท่าแพ น่าจะมีตั้งนาน ก่อนจะเกิด อุบัติเหตุ	1	1.33	0.22
48	รักษาความสะอาดสวนสาธารณะ สัตว์จรจัดควรมีการ ควบคุมให้ลดขาคูม ทำหมันกับสัตว์ เพื่อไม่ให้เกิดมีสัตว์ จรจัดมากขึ้น	1	1.33	0.22
49	ให้พัฒนาสวนพฤกษาสีรินทร และกระตุ้นการท่องเที่ยวถ้า ทอหูก	1	1.33	0.22
50	ให้โอกาสแก่เด็กต่างด้าวได้เรียนหนังสือ	1	1.33	0.22
51	ราคายางดำมาก ไม่ไหวแล้ว พอจะเป็นตัวแทนในการ	1	1.33	0.22

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
	ประสานเรื่องหน้อยได้ไหมคะ			
52	ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และทางเท้าทุกเส้นทาง ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เนื่องจากชำรุดทรุดโทรมเป็นเวลานาน	1	1.33	0.22
53	งานของดี 4 ภาค หรือ อาหาร 4 ภาค จัดดีแล้ว แต่ตอนนี้หายไปไหน	1	1.33	0.22
54	อยากให้แก้ปัญหาเสพติด เพราะยังมีขายกันอยู่ตามชุมชน	1	1.33	0.22
55	อยากให้จัดงานขายสินค้าโอท็อป	1	1.33	0.22
56	เรื่องเล็กๆ จากคนเดือนร้อน โปรดนำมาใส่ใจด้วยค่ะ	1	1.33	0.22
57	ควรทำตามข้อเสนอต่างๆ ที่กล่าวมา	1	1.33	0.22
58	เอกสารที่ใช้วิจัยเยอะเกินไป อยากให้น้อยๆ กะทัดรัดกว่านี้หน่อย	1	1.33	0.22
59	ให้พนักงานมาทำความสะอาดข้างอ่ามมาลื้อคประตู่ห้องน้ำ	1	1.33	0.22
60	การสร้างเกาะกลางถนนบริเวณหน้าหอสมุด มีข้อเสนอแนะว่า ให้ลดขนาดของเกาะกลางถนนให้เล็กกว่านี้ เพราะถนนค่อนข้างแคบและมีเกาะกลางอีกทำให้การสัญจรไม่สะดวก (น่าจะปรับเกาะกลางถนนเพื่อการสัญจรได้สะดวกขึ้น)	1	1.33	0.22
61	อยากให้พัฒนาเรื่อยๆ	1	1.33	0.22
62	อยากให้ดูแลให้ทั่วถึงในทุกๆ เรื่อง 1. คนขอทาน 2. คนเร่ไรเงินทำบุญหน้าเดิมๆ 3. ให้ตำรวจตักเตือนเวลาพบเจอคนจำพวกนี้บ้างจับเข้าคุก น่าเบื่อสุดๆ ไม่คิดทำมาหากิน มาขึ้นขอทานนำราคาถุงแถมขึ้นมา	1	1.33	0.22
63	ถนนบางสายเป็นแบบวันเวย์ ควรมีการยกเว้นให้รถจักรยานยนต์เข้าได้	1	1.33	0.22
64	ในอำเภอทุ่งสง วัดส่วนมากจะมีโรงเลี้ยงให้กับแขกที่มาร่วมงานศพ ไม่ต้องให้เจ้าภาพวิ่งหาเดินที่ โต๊ะ เก้าอี้ อยากให้ทางเทศบาลช่วยหาทางจัดสร้างให้ทางวัดช่วยดูแลด้วย เพราะเคยถามเจ้าอาวาสท่านว่าเป็นหน้าที่ของเทศบาล เพราะว่าวัดอยู่ในเขตเทศบาล	1	1.33	0.22
65	อยากให้พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น เช่น ถ้ำตลอด น้ำตกโยง และสอดส่องเรื่องยาเสพติดให้มากขึ้น	1	1.33	0.22
รวม		75	100.00	

4.9 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ตารางที่ 63 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
1	ท่าแพใต้	1. ขอย้ายหม้อแปลงแรงสูง
		2. ขอล้อม CCTV ทุกสายถนนท่าแพใต้
		3. อยากให้มีคูระบายน้ำทุกสายถนน
		4. ขอล้างขยะ
		5. ขอเครื่องเล่นเด็ก เครื่องกำลังกายผู้ใหญ่
2	ตะวันออกวัดชัยชุมพล	1. ติดตั้งหม้อแปลงปากทางเข้าซอย 12 เพื่อลดปัญหากระแสไฟฟ้าตก
		2. ซ่อมแซมไฟฟ้าถนน
		3. ดูแลการจราจรในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน เช่น ทางเข้าซอย 8, 12 ถนนเลียบริมทางรถไฟ
3	หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	1. ทำคูระบายน้ำ น้ำไหลไม่ทัน
		2. จัดการเรื่องระบบไฟฟ้าและประปา
		3. ปรับปรุงถนนรอบชุมชน
		4. ออกมาตรการปราบปรามยาเสพติด
4	ตลาดใน	1. คูแฉกน้ำที่เอาเก้าอี้ไปวางบนริมฟุตบาท บนถนน
		2. เก็บขยะที่ล้นถัง
		3. จัดการคูระบายน้ำที่ตัน น้ำไม่ไหล
		4. คลองหลังห้องสมุดส่งกลิ่นเหม็น มีขยะ น้ำไม่ไหล
		5. ล้างถนน เพราะมีรถบรรทุกดินและทรายวิ่งผ่าน
5	เขาปรีดี	1. แก้ปัญหาภัยแล้ง สนับสนุนการสร้างฝายมีชีวิตทุกคลอง
		2. ส่งเสริมอาชีพประชาชน การฝึกอบรม ส่งเสริมการตลาด
		3. รมรณรงค์การคัดแยกขยะจากต้นทางเพื่อลดปริมาณขยะ
6	สะพานเหล็ก	1. ขอล้อมวงจรปิด 3 จุด เร่งด่วน (ปัญหาเดิม ปี 2557)
		2. ขอเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง (ปัญหาเดิม ปี 2557)
		ถ้าไม่ได้รับการแก้ไข ปี 2559 ไม่ให้จัดเวทีที่ชุมชน
7	บ้านพักรถไฟทุ่งสง *** (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม) ***	1. ให้มีการแยกขยะ ขอล้างขยะเพิ่ม
		2. การเก็บขยะริมข้างทาง
8	เสริมชาติ	1. ดูแลการจราจรหน้าปากซอยเสริมชาติ โดยเฉพาะวันตลาดนัด
		2. การขุดลอกคลองหนองป่าแก่ เอาดินโคลนออก เพื่อเก็บน้ำฝนรองรับภัยแล้ง

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
		3. ขณะนี้ทางชุมชนมีเรือนเพาะชำ จึงขอสนับสนุนการส่งเสริมอาชีพการเกษตร 4. การขุดลำเหมืองในชุมชน เพื่อป้องกันน้ำท่วมในฤดูฝน 5. ขออนุญาตใช้พื้นที่หลังชุมชนใช้ทำการเกษตรชุมชน เพื่อสร้างอาชีพให้กับคนในชุมชน
9	หมู่บ้านพัฒนา	1. ขอเครื่องเล่นเด็ก เครื่องกำลังกายผู้ใหญ่ 2. การรักษาความสะอาด การกำจัดสุนัขไม่มีเจ้าของ 3. แก้ไขปัญหาติดขัดหน้าชุมชน 4. แก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม 5. ถนนบางสายยังไม่ทำ
10	เปรมประชา	1. ตัดหญ้าหรือฉีดหญ้าริมขอบถนน ซอย 1 2. เก็บขยะที่ล้นถัง เช่น ที่นอน โต๊ะไม้เก่าๆ 3. จัดระเบียบการจราจร เช่น การจอดรถซ้อนคัน จอดรถตรงป้ายขาว-แดง (ร้านไบฮอก) 4. คูแถมเรื่องขยะเสียดในชุมชน 5. จัดการสุนัขจรจัด 6. ประสานเจ้าหน้าที่จัดการไฟฟ้าถนน
11	ประจักษ์	1. คูแถมสิ่งแวดล้อมในชุมชน ขอประตูลูกอมสำหรับควบคุมการไหลของน้ำทุกคลอง 2. คูแถมเรื่องขยะ ชุมชนไม่มีถังขยะ รถที่มาเก็บขยะมาเก็บในเวลาที่ไม่แน่นอน 3. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม 4. ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในชุมชน เช่น ยกย่องบุคคลตัวอย่าง 5. ส่งเสริมวินัยจราจร โดยเฉพาะรถจักรยานยนต์ การจอดรถซ้อนคัน
12	บ้านนาเหนือ	1. เร่งการก่อสร้างปรับปรุงฟุตบาทให้เร็วกว่านี้ 2. ขอพื้นที่ออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุและประชาชน 3. ช่วยสนับสนุนการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ 4. ช่วยอบรมการฝึกอาชีพให้กับชาวบ้าน เช่น การเพาะเห็ดแครง
13	ยุทธศาสตร์	1. รณรงค์การคัดแยกขยะตั้งแต่ระดับชุมชน ปรับปรุงการประสานงานระหว่างเทศบาลกับชุมชน 2. การตีเส้นจราจรดูแลการจอดรถ การดูแลเสาไฟฟ้าและสายไฟฟ้า 3. ขอลานออกกำลังกาย 4. คูแถมเรื่องขยะเสียดในชุมชน
14	บ้านในวัง	1. ทำคูระบายน้ำ ซอย 1, 2, 3, 4 2. ปรับผิวถนน ซอย 2, 4 3. ปรับภูมิทัศน์หลังศาลาชุมชน เพื่อลงเครื่องเล่นเด็ก เครื่องกำลังกายผู้ใหญ่

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
		4. ปรับปรุงทางเบียงระหว่างบริษัท เอื้อวิทยาไปถึงถนนในชุมชน
		5. ปรับปรุงประปาหมู่บ้านให้สะอาดและให้มีใช้เพียงพอ
15	ทุ่งสง-ห้วยยอด	1. ทำทางเท้าและสะพานลอยหน้าโรงเรียนเสริมปัญญา
		2. ให้เจ้าหน้าที่กวาดขยะในซอยบ้าง
		3. คูแถมร้าน ต.ปากแพรก ที่ตั้งโต๊ะริมฟุตบอล
		4. คูแถมการจอดรถหน้าร้านวิรัชข้าวสาร
16	ทุ่งสง-นาบอน	1. การส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้ว่างงานของคนในชุมชน
		2. การพัฒนาสิ่งแวดล้อมคลองท่าเสา
		3. จัดระเบียบการจราจรถนนสายทุ่งสง-นาบอน
		4. จัดอบรมเกี่ยวกับยาเสพติดให้กับเยาวชน
		5. คูแถมเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ
		6. ต้องการครูสอนภาษาอังกฤษให้กับเด็กในชุมชน
17	ท่าแพเหนือ	1. ขุดลอกคลองหลังชุมชนท่าแพเหนือตลอดแนว
		2. ทำถนนตามตรอกตามซอยในชุมชน
		3. ปรับปรุงถนนท่าแพเหนือจากปากทางใหญ่ถึงเขตแดนถ้าใหญ่
18	ตลาดสด *** (ข้อมูลได้จากการ เก็บแบบสอบถาม) ***	1. คูแถมระบายน้ำ
		2. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าในตรอกซอยต่างๆ (บางซอยยังไม่มีเสาไฟฟ้า) และระบบไฟในตลาดสด
		3. จัดระเบียบที่จอดรถ ควรจอดรถในที่ที่จัดไว้ให้
		4. คูแถมขยะที่ต้นถัง
19	โดมทองธานี (ท่าแพ)	1. อยากได้อุปกรณ์กีฬา
		2. ช่วยทำป้ายซอยต่างๆ
		3. อยากให้มีกล้องวงจรปิดในชุมชน
20	ราชบริพา	1. ขอถ้วยจาม เครื่องใช้ในครัว เครื่องเสียง
		2. คูแถมการจอดรถบริเวณวงเวียน
		3. ขอเครื่องเล่นเด็กในสนามเด็กเล่น เครื่องออกกำลังกายในร่ม
		4. ขอกล้องวงจรปิด
		5. คูแถมไฟฟ้าหน้าพุทธสถาน เพราะมืด อันตราย และการเปิดใช้เวที
21	หน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กร เอกชน *** (ข้อมูลได้จากการ เก็บแบบสอบถาม) ***	1. คูแถมการจราจร ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อเยอะมาก ความสะดวกสบายในการจอดรถของผู้มาติดต่อ
		2. คูแถมเรื่องความสะอาด การจัดระเบียบร้านค้า

4.10 สรุปความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูล ได้จากการจัดเวที)

ตารางที่ 64 สรุปความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ลำดับ	ประเด็น	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน
1	การจราจร	1. แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดตอนเช้าและตอนเย็นหลังเลิกเรียน คูแผลการจอดรถซ้อนคัน คูแผลการวางเก้าอี้บนถนนของร้านค้า 2. เกาะกลางหน้าห้องสมุดกว้างไป 3. จัดอบรมคนที่ทำผิดกฎจราจร
2	สิ่งแวดล้อม	1. อยากให้ปลูกต้นไม้เพิ่ม การดูแลคลอง อนุรักษ์พันธุ์พืชพันธุ์สัตว์
3	เครื่องเล่นเด็ก/เครื่องออกกำลังกาย	1. ขอเครื่องเล่นเด็กสำหรับเด็ก เครื่องออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ พร้อมจัดสถานที่ให้
4	ยาเสพติด	1. ดูแลลูกหลานในบ้านของตนเองและในชุมชนให้ปลอดภัยจากยาเสพติด 2. ออกมาตรการปราบปรามยาเสพติดอย่างจริงจัง อยากให้แก้ไขอย่างจริงจัง 3. จัดกิจกรรมหรืออบรมให้กับเยาวชน กลุ่มเสี่ยง เพื่อให้รู้โทษของยาเสพติด
5	ขยะ/ความสะอาด	1. แยกขยะให้ถูกเป็นระเบียบ ไม่ทิ้งลงลำคลองและเอาไปรีไซเคิล คูแผลขยะล้นถึง คูแผลสุนัขจรจัด 2. ช่วยเก็บขยะที่ล้นถัง และจัดเก็บให้เป็นเวลาพร้อมแจ้งให้ชุมชนทราบด้วย
6	ถนน	1. ขยายถนนให้กว้าง ปรับพื้นผิว และอย่าวางของขายให้มากจนไม่มีที่จอดรถ 2. การทำสะพานลอยจุดสำคัญๆ โดยเฉพาะหน้าโรงเรียนเสริมปัญญา
7	ไฟฟ้า	1. อย่าให้ไฟฟ้าติดขัดหรือไฟตกบ่อยๆ เปลี่ยนแปลงหม้อแปลงไฟฟ้าที่เก่าซ่อมแซมระบบไฟที่เสีย
8	น้ำท่วม/ระบายน้ำ	1. ขุดคู ทางระบายน้ำ คลอง ถนน เพื่อระบายน้ำให้รวดเร็ว
9	ศิลปวัฒนธรรมและการส่งเสริมอาชีพ	1. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและการส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชน
10	อาชญากรรม/กล้อง CCTV	1. ติดตั้งกล้อง CCTV ในจุดเสี่ยง
11	การศึกษา	1. จัดห้องสมุดให้กับเด็กในชุมชน

4.11 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 65 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. การศึกษา	3.46	3.42	3.41	3.333	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2. การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.60	3.65	3.52	3.383	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
3. การส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ	3.64	3.59	3.50	3.480	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
4. โครงสร้างพื้นฐาน	3.45	3.53	3.34	3.284	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
5. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.46	3.19	3.27	3.217	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
6. การจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.42	3.40	3.35	3.294	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. เศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	3.40	3.16	3.26	3.218	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
8. การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.50	3.23	3.27	3.198	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
9. การบริหารจัดการเทศบาล	3.44	3.36	3.31	3.207	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.48	3.39	3.36	3.305	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

4.12 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 66 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ	-	-	3.34	3.290	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง
2. สนองต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม ควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	-	-	3.39	3.332	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง
3. พัฒนารายได้เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้-ทุ่งสง ให้สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานีขนส่งให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาเมืองในอนาคต	-	-	3.27	3.225	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง
4. สนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยา	-	-	3.18	3.175	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
เสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยงและ ประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไป เกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ ติดยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษาให้ กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”								
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”และปฏิบัติการขึ้นเด็ดขาดในการ ขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้ง บังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และมาตรการประหยัคพลังงานภายใน องค์กรเทศบาลเมืองทุ่งสง	-	-	3.21	3.195	-	-	ปาน กลาง	ปาน กลาง
รวม	-	-	3.28	3.243	-	-	ปาน กลาง	ปาน กลาง

4.13 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 67 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. นโยบายด้านการพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”	3.51	3.51	3.45	3.382	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
2. นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนาและส่งเสริมการค้าขายของผู้ประกอบการ ทุกประเภททุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน	3.38	3.30	3.26	3.218	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. นโยบายด้านด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยอาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.38	3.30	3.32	3.263	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. นโยบายด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส	3.40	3.36	3.30	3.207	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
เป็นธรรมเนียมตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก บูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วม ตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วม รับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และ ร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผล ของพัฒนาเมือง ทั้งสิ่งที่ได้ร่วมกันทำ อย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกรวมเป็น หนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมือง ทั้งสองร่วมกัน”								
5. นโยบายด้านการวางผังเมืองและผัง ชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อ รองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง การจัดการจราจร และ ภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัย พิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย	3.44	3.42	3.32	3.257	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
รวม	3.43	3.40	3.33	3.266	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง

4.14 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 68 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบ บูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.54	3.51	3.45	3.452	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ปกป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	3.46	3.43	3.33	3.271	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.44	3.27	3.29	3.246	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. ปรับปรุงและพัฒนากาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชน สู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.46	3.38	3.32	3.223	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.47	3.40	3.35	3.298	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

4.15 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมือง หู่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 69 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองหูกสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.49	3.79	3.37	3.36	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
2. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.42	3.73	3.31	3.32	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.34	3.67	3.21	3.23	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
4. โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.38	3.73	3.34	3.29	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.45	3.68	3.35	3.39	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
6. ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	-	3.60	3.29	3.18	-	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.42	3.64	3.31	3.26	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
8. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	-	3.69	3.34	3.21	-	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.42	3.69	3.31	3.27	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง

4.16 เปรียบเทียบความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที) 3 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2558)

ตารางที่ 70 เปรียบเทียบความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที) 3 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2558)

ลำดับ	2556	2557	2558
1	การจราจร	การจราจร	การจราจร
2	ขยะ/ความสะอาด	ขยะ/ความสะอาด	สิ่งแวดล้อม
3	ถนน	ยาเสพติด	เครื่องเล่นเด็ก/เครื่องออกกำลังกาย
4	ยาเสพติด	ถนน	ยาเสพติด
5	น้ำท่วม	สิ่งแวดล้อม	ขยะ/ความสะอาด
6	สิ่งแวดล้อม	น้ำท่วม	ถนน
7	-	ไฟฟ้า	ไฟฟ้า
8	-	เครื่องเล่นเด็ก/เครื่องออกกำลังกาย	น้ำท่วม/คูระบายน้ำ
9	-	-	ศิลปวัฒนธรรมและการส่งเสริมอาชีพ
10	-	-	อาชญากรรม/กล้อง CCTV
11	-	-	การศึกษา

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปผลการประเมิน ประกอบด้วย ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ในประเด็น 11 ประเด็นต่อไปนี้

- 1) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ
- 2) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง
- 3) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน
- 4) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาล
- 5) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาด
- 6) สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ
- 7) สรุปข้อเสนอแนะอื่นๆ
- 8) สรุปความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)
- 9) สรุปความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)
- 10) เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)
- 11) เปรียบเทียบความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที) 3 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2558)

5.1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 71 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมือง ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ภารกิจด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
3. การส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ	3.480	0.747	ปานกลาง	1
2. การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.383	0.742	ปานกลาง	2
1. การศึกษา	3.333	0.604	ปานกลาง	3
6. การจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.294	0.6741	ปานกลาง	4
4. โครงสร้างพื้นฐาน	3.284	0.672	ปานกลาง	5
7. เศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	3.218	0.753	ปานกลาง	6
5. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.217	0.690	ปานกลาง	7
9. การบริหารจัดการเทศบาล	3.207	0.718	ปานกลาง	8
8. การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.198	0.741	ปานกลาง	9
รวม	3.305	0.568	ปานกลาง	

5.2. สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน

(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 72 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน

(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
2. สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทุกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม ควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	3.332	0.751	ปานกลาง	1
1. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนนทางเท้า ปรับภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดน้ำซึ่จัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ	3.290	0.675	ปานกลาง	2
3. พัฒนารายได้เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้-ทุ่งสงให้สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานีขนส่งย่อยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาเมืองในอนาคต	3.225	0.765	ปานกลาง	3
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”และปฏิบัติการขึ้นเด็ดขาดในการขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และมาตรการประหยัดพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมือง ทุ่งสง	3.195	0.733	ปานกลาง	4
4. สนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยงและประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับ ยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”	3.175	0.777	ปานกลาง	5
รวม	3.243	0.621	ปานกลาง	

5.3 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 73 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. การพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”	3.382	0.596	ปานกลาง	1
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยจากอาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.263	0.641	ปานกลาง	2
5. การวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย	3.257	0.634	ปานกลาง	3
2. การพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนา และส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน	3.218	0.753	ปานกลาง	5
4. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก บูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วม	3.207	0.718	ปานกลาง	5

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
รับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจ กับความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมืองทุ่งสงที่ได้ ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกรวมเป็นหนึ่ง เดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมืองทุ่งสงร่วมกัน”				
รวม	3.266	0.590	ปานกลาง	

5.4 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4
ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 74 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4
ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพ มาตรฐานที่เหนือกว่า	3.452	0.701	ปานกลาง	1
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสีเขียวแวดล้อม ปกป้องน้ำท่วม สูเมืองน่าอยู่อย่าง ยั่งยืน	3.271	0.620	ปานกลาง	2
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ ดีกว่า	3.246	0.634	ปานกลาง	3
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดย ทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความ เปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.223	0.681	ปานกลาง	4
รวม	3.298	0.594	ปานกลาง	

5.5 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 75 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.39	2.121	ปานกลาง	1
1. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.943	ปานกลาง	2
2. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.32	0.876	ปานกลาง	3
4. โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.29	0.910	ปานกลาง	4
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.26	0.887	ปานกลาง	5
3. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.23	0.919	ปานกลาง	6
8. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.21	0.890	ปานกลาง	7
6. ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.18	0.909	ปานกลาง	8
รวม	3.27	0.778	ปานกลาง	

5.6 สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 76 สิ่งที่ประชาชนได้รับและเห็นถึงการพัฒาที่ชัดเจนที่สุดของเทศบาลเมืองทุ่งสงในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (147 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	ถนน การพัฒนาซ่อมแซมถนน จัดระเบียบทางเท้า	57	21.11	12.67
2	ด้านกีฬา เพราะมีการสนับสนุนการแข่งขันกีฬาหลายประเภท การแข่งขันกีฬาระดับประเทศ	48	17.78	10.67
3	การขุดท่อระบายน้ำ การขุดลอกคูคลอง น้ำไม่ท่วม	47	17.41	10.44
4	ด้านความสะอาด การทำความสะอาดถนน ขยะ	29	10.74	6.44
5	การศึกษา	17	6.30	3.78
6	เศรษฐกิจ การสร้างรายได้ให้กับคนในทุ่งสง โครงการให้เรียนตัดผม ส่งเสริมการท่องเที่ยว มีป้ายบอกทาง	14	5.18	3.11
7	ประเพณี วัฒนธรรม งานชักพระ	13	4.81	2.89
8	ด้านสาธารณสุข สถานที่ออกกำลังกาย การส่งเสริมคุณภาพชีวิต	11	4.07	2.44
9	การจัดระเบียบชุมชน การปรับปรุงตกแต่งเกาะกลางถนน ภูมิทัศน์สวยงาม	11	4.07	2.44

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (147 คน)	ร้อยละ (450 คน)
10	ความปลอดภัย การติดตั้งไฟข้างถนน	9	3.33	2.00
11	เทศบาลเข้าถึงประชาชน การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ประชาชนมีส่วนร่วม ป้ายประชาสัมพันธ์ มีจอ LCD บริเวณสี่แยก	5	1.85	1.11
12	มีการพัฒนาในภาพรวมดีมาก	4	1.48	0.89
13	โครงสร้างพื้นฐาน ปรับปรุงสถานที่สำคัญ	4	1.48	0.89
14	การช่วยเหลือประชาชนยามมีภัยพิบัติ	1	0.04	0.22
รวม		147	100.00	

ตารางที่ 77 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลเมืองทุ่งสง ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (179 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	การจราจร จัดระเบียบที่จอดรถ ความปลอดภัยในการใช้ถนน	52	29.05	11.56
2	ถังขยะไม่เพียงพอต่อความต้องการ การเก็บตังค่าขยะ ความสะอาดของตลาด การเก็บขยะตามข้างทาง ล้างทำความสะอาดถนน	51	28.49	11.33
3	ถนนตามซอย เพราะมีแต่หลุม การพัฒนาเรื่องถนนในซอยให้มากขึ้น ฝาท่อระบายน้ำไม่เรียบกับพื้นทำให้เกิดอุบัติเหตุได้	34	18.99	7.55
4	สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปาไม่เพียงพอ ในซอยมีไฟส่องสว่างน้อย บางครั้งไฟบนเกาะกลางถนนดับ	29	16.20	6.44
5	พัฒนาสวนในหวังให้ดีขึ้นให้ดึงดูดนักท่องเที่ยวมาเที่ยวมากขึ้น เป็นจุดหนึ่งของเมืองทุ่งสง จัดระเบียบการใช้บริการสวนหลวง ร.5 สถานที่ออกกำลังกายควรมีให้มากขึ้น	24	13.41	5.33
6	พัฒนาบุคลากรเป็นอันดับแรก เพราะงานจะพัฒนาได้คนที่ต้องการพัฒนาก่อน อยากให้หน่วยงานมีจิตบริการ เอาใจใส่ประชาชนพูดจาให้เพราะเหมาะสม พบประชาชนในชุมชน เพราะจะได้รับฟังเรื่องต่างๆ ภายในชุมชนบ้าง เพิ่มการประชาสัมพันธ์	18	10.06	4.00
7	เรื่องการทำมาหากินของชาวบ้าน ส่งเสริมอาชีพ อยากให้มีสินค้า OTOP เพื่อเป็นเอกลักษณ์ของ อ.ทุ่งสง	18	10.06	4.00
8	การศึกษาขั้นพื้นฐานเหตุผลเพราะเด็กก่อนวัยเรียนมีทักษะและวิชาต่ำกว่าโรงเรียนอื่น ครูภาษาอังกฤษมีน้อย การฝากเข้าเรียน จำนวนเด็กกับครูไม่สัมพันธ์กัน หยุตเรียนบ่อย	16	8.94	3.56
9	ยาเสพติด อาชญากรรม การพนันทุกชนิดอย่างจริงจัง	13	7.26	2.89
10	การจัดทำท่อระบายน้ำ การจัดการน้ำเน่าเสีย ดูแลคลอง	12	6.70	2.67
11	เทศกิจต้องทำงานให้หนักขึ้น จัดระเบียบหาบเร่แผงลอย ให้เป็นไปตามเวลาที่ทางเทศบาลได้กำหนดไว้ จัดระเบียบแรงงาน	8	4.47	1.78

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (179 คน)	ร้อยละ (450 คน)
	ต่างด้าว จัดระเบียบสุนัขจรจัด และฉีดยาพิษสุนัขบ้าให้ทุกตัว			
12	ด้านกีฬา ปรับปรุงสนามแข่งขันกีฬาต่างๆ	4	2.23	0.89
13	มีโรงพยาบาลในเทศบาลตำบลปากแพรก สร้างโรงเลี้ยงในวัด ชัยชุมพล	2	1.12	0.44
14	ดูแลผู้สูงอายุ และผู้พิการมากขึ้น	1	0.56	0.22
รวม		179	100.00	

ตารางที่ 78 จุดเด่นของของเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (230 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	กีฬา การพัฒนาบุคลากรทางด้านกีฬา	48	20.87	10.67
2	ขยะ ความสะอาด ความมีระเบียบเรียบร้อย	35	15.22	7.78
3	พัฒนาเมืองทุ่งสงให้เป็นศูนย์กลางการขนส่งและการค้า เป็นที่ น่าเที่ยว บรรยากาศน่าอยู่ เพื่อนบ้านช่วยเหลือกัน พัฒนาแ่ง ขายของได้เป็นระเบียบ	32	13.91	7.11
4	งานประเพณี การจัดกิจกรรมให้ชุมชน	31	13.48	6.89
5	สิ่งแวดล้อม ปรับปรุงภูมิทัศน์ การขุดท่อระบายน้ำ การจัดการ เรื่องน้ำท่วม	22	9.57	4.89
6	นายกเทศมนตรี มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาดี การบริหารจัดการ	18	7.83	4.00
7	การศึกษา	17	7.39	3.78
8	อยากให้บุคลากรทำงานและให้ความร่วมมือกันมากกว่านี้	12	5.22	2.67
9	ซ่อมแซมถนน แสงสว่างถนน พัฒนาทางเท้า การส่งเสริม สุขภาพ	10	4.35	2.22
10	สัญญาณไฟจราจร	3	1.30	0.67
11	การพ่นยากันยุงในพื้นที่ ความปลอดภัย	2	0.87	0.44
รวม		230	100.00	

ตารางที่ 79 จุดด้อยของเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (198 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	เทศบาลไม่เข้าถึงประชาชน การเข้าถึงปัญหาชุมชน งานนโยบายไม่ค่อยจะมีการพัฒนาตามนโยบายค้นหาเสียงกับประชาชน งบประมาณ การทำงานล่าช้า การฝากงาน จำนวนบุคลากรในหน่วยงานของเทศบาล การบริการของเจ้าหน้าที่	51	25.76	11.33
2	การจราจร ความปลอดภัยในการใช้รถ การบริหารจัดการสถานที่จอดรถ	36	18.18	8.00
3	ขยะ ถึงขยะ ความสะอาดบนถนนริมถนน นายกไม่ให้ความสนใจ	29	14.65	6.44
4	การจัดระเบียบสังคม คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบตลาดได้รุ่งสถานที่ออกกำลังกาย ระบบความปลอดภัย ยาเสพติด การพนัน	24	12.12	5.33
5	ถนน เกาะกลางถนนใหญ่ไป ปรับเวลาการล้างถนน	14	7.07	3.11
6	สิ่งแวดล้อม ลำคลอง ตลาดสดมีกลิ่นเหม็น	9	4.55	2.00
7	สถานที่ท่องเที่ยวสวนสาธารณะ ความสะอาดของห้องน้ำสาธารณะ เพิ่มแหล่งท่องเที่ยว	8	4.04	1.78
8	การศึกษา การเรียนการสอน การสนับสนุนงบประมาณให้แก่โรงเรียน	7	3.54	1.56
9	การขอใช้ไฟฟ้า การบริหารด้านน้ำประปาและไฟฟ้า โครงสร้างพื้นฐาน	6	3.03	1.33
10	ด้านเศรษฐกิจ	5	2.53	1.11
11	กีฬา กีฬาระดับชุมชน	2	1.01	0.44
12	การดูแลผู้สูงอายุ ประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านสาธารณะประโยชน์ของผู้สูงอายุและสิทธิต่างๆ ที่ใช้ได้ ให้ประชาชนรับรู้	2	1.01	0.44
13	กิจกรรมประเพณีของไทย	1	0.51	0.22
14	ไม่ดูแลแรงงานต่างด้าว	1	0.51	0.22
15	ปัญหาเรื่องน้ำท่วม	1	0.51	0.22
16	พระสงฆ์อื่นบิณฑบาต เดี่ยวมีคิลิปกอกที่วิเวกคนจังหวัดอื่นๆ	1	0.51	0.22
17	มีตำรวจหลายคนที่ชอบไปเงินประชาชน ถ้าไม่มีเงินให้ก็จะจับเข้าคุก	1	0.51	0.22
รวม		198	100.00	

5.7 สรุปข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 80 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	ควรดูแลเอาใจใส่ประชาชนให้ทั่วถึงกว่านี้ ชาวสารก็ไม่น้อย เข้าถึง ต้องประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้าน ควรมีการตรวจเยี่ยม ประชาชนแต่ละชุมชนทั่วถึง อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	4	5.33	0.89
2	นายกเข้ามาเฉพาะช่วงเลือกตั้ง ผู้บริหารของเทศบาลไม่ลงมา ดูแลประชาชนเลย ลงมาเฉพาะช่วงหาเสียงเลือกตั้ง หลังจากนั้น หายเงิบเลย อาจจะเป็นทุกที่ แต่ขอเถอะครับ ขอให้ลงมาถาม ขำครวของประชาชนด้วยตัวคุณเองบ้าง จะได้รู้และแก้ไข ปัญหาตรงจุดจริงๆ ก่อนเป็นผู้บริหารพูดสารพัด แต่หลังจากได้ ตำแหน่งต่างกันมาก กว่าพัฒนาแต่ละเรื่องซ้ำจริงๆ ไม่อยาก เสนอแนะอะไร เนื่องจากเสนอความเห็นอะไรไปก็ไม่ได้ผล เทศบาลไม่เคยสนใจไม่มาดูแล	4	5.33	0.89
3	ดูแลเรื่องเยาวชนและปัญหายาเสพติด	3	4.00	0.67
4	ควรมีการจัดภูมิทัศน์ทุ่งสงให้เป็นเมืองน่าอยู่กว่านี้ เช่น ถัดลอดควรทำเป็นส่วนสัตว์ด้วย หาสัตว์มา เช่น ลิง ปลา เต่า กระต่าย นก ฯลฯ สัตว์ที่หา ง่ายๆ จะให้ให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวอีก 1 ที่ เพราะทุ่งสงมีประชากรเด็กเยอะ เสนอแนะ อาจจะเก็บค่าเข้า 5 – 10 บาท หรือจัดคนของเทศบาล มาขายอาหารสัตว์ เพื่อเป็นรายได้ในการบริหารจัดการ	2	2.67	0.44
5	ควรจัดการจราจรให้มากกว่านี้	2	2.67	0.44
6	ต้องการให้สมาชิกเทศบาลทุ่งสง เข้าถึงชุมชนซักถาม สอบถาม ด้วยตนเองบ้าง ไม่เห็นหัวเลย ไม่เหมือนตอนหาเสียงไว้แล้ว ไหว้แล้ว ประชาชนช่วยเหลืออะไรเลย ปฏิเสธลูกเดียวต้อง ปรับปรุงให้มาก	1	1.33	0.22
7	เทศบาลต้องมีการพัฒนาในรอบๆ ด้าน เพื่อสร้างความมั่นคง ของชุมชนและเทศบาลเมืองทุ่งสงให้มาก	1	1.33	0.22
8	ควรมีการทำความสะอาดถนน ถัดน้ำ เพราะฝุ่นเยอะเกิดจาก การขุดดินตอนนี้ทำให้เด็กเป็นภูมิแพ้ ไม่สบาย	1	1.33	0.22
9	การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การทำถนนการวางระบบ ระบายน้ำ การบำบัดน้ำเสียเทศบาลทำไม่ได้ตามการของ ชุมชนโครงการพัฒนาต่าง ชาวบ้านไม่รับรู้ไม่เคยถามความ ต้องการของชาวบ้าน การพัฒนาไม่เป็นรูปธรรม	1	1.33	0.22

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
10	คลองท่าโหลนแคบ	1	1.33	0.22
11	ไม่ค่อยมีหน่วยงานสนใจเท่าไร อยากให้หน่วยงานภาครัฐ มาดูแล	1	1.33	0.22
12	ดูแลคนแก่มากกว่านี้	1	1.33	0.22
13	ขอถังขยะเพิ่ม เพราะบางครั้งไม่ได้เก็บทุกวัน	1	1.33	0.22
14	ตรวจตราหาเสพติดในชุมชนต่างๆ ให้มากขึ้น	1	1.33	0.22
15	อยากให้ผู้บริหารส่งครูสอนภาษาอังกฤษไปดูวิธีสอนภาษา อังกฤษจากโรงเรียนอื่นๆ จะได้สอนตรงจุด	1	1.33	0.22
16	ขอให้ทำความสะอาดในซอยให้เรียบร้อย มาชนของที่ขวางทาง ซอย ทำความสะอาดให้เรียบร้อย	1	1.33	0.22
17	บ้านเลขที่ 249/13 ชุมชนหลังโรงพยาบาลทุ่งสง ช.3 ขาด ไฟฟ้าอยู่หลังเดียว	1	1.33	0.22
18	จัดให้มีงานขายสินค้าบ่อยๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ	1	1.33	0.22
19	อยากให้ยกเลิกค่าขยะ 30 บาทต่อเดือน	1	1.33	0.22
20	อยากให้ช่วยจัดการเก็บขยะมูลฝอยในซอย ชุมชน	1	1.33	0.22
21	ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลเมืองให้ประชาชนรู้มากขึ้น	1	1.33	0.22
22	ควรปรับปรุงเกือบทุกเรื่อง โดยเฉพาะทีมผู้บริหารที่ควร ปรับปรุง	1	1.33	0.22
23	ให้ทุกคนที่ทำงานปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองก็พอ	1	1.33	0.22
24	ความปลอดภัยของคนเดินเท้าสะอาดมาก	1	1.33	0.22
25	เงินที่ได้จากรัฐบาล ควรจะปรับปรุงเทศบาลให้น่าอยู่กว่านี้ เพราะที่ผ่านมาไม่ค่อยน่าอยู่	1	1.33	0.22
26	ตลาดสดเทศบาลควรมีแม่ค้า ตลอดจนผู้ค้าย่อย เข้ามาขาย ของ และลดปริมาณตลาดนัดให้หมด เพราะถ้ามีตลาดนัดจะทำ ให้แม่ค้าขายของได้น้อย พื้นที่ว่าง	1	1.33	0.22
27	การบริการของโรงพยาบาล	1	1.33	0.22
28	ควรมีคลินิกแพทย์แผนไทย หรือโรงพยาบาลแพทย์แผนไทย เพื่อลดการใช้ยา และดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชน เช่น ส่งเสริมให้มีการเรียนอบรมการดูแลรักษา ดูแลผู้ป่วยด้วยแพทย์ ทางเลือกอย่างแท้จริง	1	1.33	0.22
29	เทศบาลถึงชุมชน แต่ชุมชนไม่ถึงประชาชนส่วนใหญ่	1	1.33	0.22
30	ร้านค้าปากซอยประจักษ์ ซอย 6 ซอยขับรถมอเตอร์ไซด์เสี่ยง ดัง ไม่เกรงใจชาวบ้านที่อยู่ในซอยนั้น เป็นมลภาวะทางเสียง	1	1.33	0.22
31	ไม่ขุดลอกคลอง และไฟดับบ่อยมาก	1	1.33	0.22

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
32	ควรจัดให้มีการเรียนการสอนให้ดีส่งเสริมให้มีกิจกรรม	1	1.33	0.22
33	ควรมีการประมวลผลการบริการทุกๆ ปี ไม่ใช่ให้งานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอย่างถาวร จะต้องมีการตรวจสอบคุณภาพ การแจกนมถั่วเหลืองแก่ผู้สูงอายุเป็นการดี แต่ขาดคุณภาพ จึงทำให้เป็นการสิ้นเปลืองเงินโดยใช่เหตุ	1	1.33	0.22
34	กรุณาช่วยปรับปรุงแก้ไขสนามเด็กเล่นถ้าตลอดให้ดีกว่านี้ด้วยค่ะ	1	1.33	0.22
35	รถสุขาภิบาลให้บริการในที่สาธารณะ	1	1.33	0.22
36	โดยภาพรวม เทศบาลเมืองทุ่งสง เติบโตเรื่องกีฬา ควรปรับปรุงด้านการศึกษาให้มากขึ้น อยากให้พัฒนาถ้าตลอดให้กลับมาอีกสักเหมือนสมัยก่อน ความสะอาดก็ค่อนข้างดี แต่ความสวยงามไม่มีเลย อยากให้มีจุดเด่นเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว จะทำให้เศรษฐกิจในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ประเพณีงานชักพระถือว่าดีมาก ทำให้คนนอกพื้นที่เข้ามาเที่ยวกันเยอะๆ	1	1.33	0.22
37	ป้ายโฆษณาจอยักษ์ที่หน้าโรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล และสี่แยกชนปรีดาควรนำออก เพราะเป็นอันตรายแก่ผู้ขับขี่รถ	1	1.33	0.22
38	การเปิดไฟสัญญาณจราจรตามจุดต่างๆ แยกทุกแยก ตลอด 24 ชั่วโมง การล้างทำความสะอาดถนน ควรทำในช่วงเวลากลางคืน และควรเข้าถึงถนนตามซอยซอยด้วย	1	1.33	0.22
39	พัฒนาเครื่องเล่นออกกำลังกาย ปรับปรุงสถานที่ให้น้ำออกกำลังกาย หน้าศาลาประชาคม	1	1.33	0.22
40	ต้องการให้พัฒนาศูนย์ฟิตเนตเป็น 2 ชั้น แยกผู้หญิงผู้ชาย จะเก็บค่าบริการเพิ่มเติมก็ไม่เป็นไร แต่อุปกรณ์ต้องใช้ได้	1	1.33	0.22
41	งดกิจกรรมกีฬาให้น้อยลง เพื่อให้เด็กมีเวลาเรียนเพิ่มขึ้น	1	1.33	0.22
42	คนรวยต่างคนต่างอยู่ ไม่สนใจคนจน	1	1.33	0.22
43	ขอให้คนทุ่งสงมีความสนใจซึ่งกันและกัน	1	1.33	0.22
44	ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพราะนายกเป็นนักบริหาร และนักพัฒนาอยู่แล้ว	1	1.33	0.22
45	เพิ่มวิชาเกี่ยวกับเลือกเสรี ลดวิชาการ	1	1.33	0.22
46	พอใจมาก สบายมาก ฟังพอใจกับการบริหารงานของเทศบาลทุ่งสง	1	1.33	0.22
47	การขุดท่อระบายน้ำทางไปนาเหนือก็เป็นผลดี แต่ว่ามาทำทางเท้าเดินเพิ่ม ทำให้ถนนเสียชำรุดมากกว่าเดิม งบประมาณซ่อมบำรุงควรทำถนนใหม่ดีกว่า ไปปะถนนเพิ่ม และสัญญาณไฟ	1	1.33	0.22

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
	หน้าวัดท่าแพ น่าจะมีตั้งนาน ก่อนที่จะเกิดอุบัติเหตุ			
48	รักษาความสะอาดสวนสาธารณะ สัตว์จรจัดควรมีการควบคุม ให้อินทรีย์มูล ทำหมันกับสัตว์ เพื่อไม่ให้เกิดมีสัตว์จรจัดมากขึ้น	1	1.33	0.22
49	ให้พัฒนาสวนพฤกษาสรินทร และกระตุ้นการท่องเที่ยวถ้า ทอหูก	1	1.33	0.22
50	ให้โอกาสแก่เด็กต่างด้าวได้เรียนหนังสือ	1	1.33	0.22
51	ราคายางดำมาก ไม่ไหวแล้ว พอจะเป็นตัวแทนในการประสาน เรื่องหน่อยได้ไหมคะ	1	1.33	0.22
52	ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และทางเท้าทุกเส้นทาง ให้มีความ เป็นระเบียบเรียบร้อย เนื่องจากชำรุดทรุดโทรมเป็นเวลานาน	1	1.33	0.22
53	งานของดี 4 ภาค หรือ อาหาร 4 ภาค จัดดีแล้ว แต่ตอนนี้หายไป ไหน	1	1.33	0.22
54	อยากให้แก้ปัญหาเสพติด เพราะยังมีขายกันอยู่ตามชุมชน	1	1.33	0.22
55	อยากให้จัดงานขายสินค้าโอท็อป	1	1.33	0.22
56	เรื่องเล็กๆ จากคนเดือนร้อน โปรดนำมาใส่ใจด้วยค่ะ	1	1.33	0.22
57	ควรทำตามข้อเสนอต่างๆ ที่กล่าวมา	1	1.33	0.22
58	เอกสารที่ใช้วิจัยเยอะเกินไป อยากให้น้อยๆ กะทัดรัดกว่านี้ หน่อย	1	1.33	0.22
59	ให้พนักงานมาทำความสะอาดบ้างอย่ามั่วลือประตู่ห้องน้ำ	1	1.33	0.22
60	การสร้างเกาะกลางถนนบริเวณหน้าหอสมุด มีข้อเสนอแนะว่า ให้ลดขนาดของเกาะกลางถนนให้เล็กกว่านี้ เพราะถนน ค่อนข้างแคบและมีเกาะกลางอีกทำให้การสัญจรไม่สะดวก (น่าจะปรับเกาะกลางถนนเพื่อการสัญจรได้สะดวกขึ้น)	1	1.33	0.22
61	อยากให้พัฒนาเรื่อยๆ	1	1.33	0.22
62	อยากให้ดูแลให้ทั่วถึงในทุกๆ เรื่อง 1. คนขอทาน 2. คนเร่ไร เงินทำบุญหน้าเดิมๆ 3. ให้ตำรวจตั้งเดือนเวลาพบเจอคนจำพวก นี้บ้างจับเข้าคุก น่าเบื่อบ้างๆ ไม่คิดทำมาหากิน มาขึ้นขอทานนำ ราคาบุญแถมขึ้นมา	1	1.33	0.22
63	ถนนบางสายเป็นแบบวันเวย์ ควรมีการยกเว้นให้ รถจักรยานยนต์เข้าได้	1	1.33	0.22
64	ในอำเภอทุ่งสง วัดส่วนมากจะมีโรงเลี้ยงให้กับแขกที่มา ร่วมงานศพ ไม่ต้องให้เจ้าภาพวิ่งหาเงินได้ๆ เกือบๆ อยากให้ ทางเทศบาลช่วยหาทางจัดสร้างให้ทางวัดช่วยดูแลด้วย เพราะ เคยถามเจ้าอาวาสท่านว่าเป็นหน้าที่ของเทศบาล เพราะว่าวัดอยู่	1	1.33	0.22

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
	ในเขตเทศบาล			
65	อยากให้พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น เช่น ถ้ำตลอด น้ำตกโยง และสอดส่องเรื่องยาเสพติดให้มากขึ้น	1	1.33	0.22
รวม		75	100.00	

5.8 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ตารางที่ 81 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
1	ท่าแพใต้	1. ขอขยายหม้อแปลงแรงสูง
		2. ขอล้อม CCTV ทุกสายถนนท่าแพใต้
		3. อยากให้มีคูระบายน้ำทุกสายถนน
		4. ขอล้างขยะ
		5. ขอเครื่องเล่นเด็ก เครื่องกำลังกายผู้ใหญ่
2	ตะวันออกวัดชัยชุมพล	1. ติดตั้งหม้อแปลงปากทางเข้าซอย 12 เพื่อลดปัญหากระแสไฟฟ้าตก
		2. ซ่อมแซมไฟฟ้าถนน
		3. ดูแลการจราจรในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน เช่น ทางเข้าซอย 8, 12 ถนนเลียบริมทางรถไฟ
3	หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	1. ทำคูระบายน้ำ น้ำไหลไม่ทัน
		2. จัดการเรื่องระบบไฟฟ้าและประปา
		3. ปรับปรุงถนนรอบชุมชน
		4. ออกมาตรการปราบปรามยาเสพติด
4	ตลาดใน	1. ดูแลร้านค้าที่เอาเก้าอี้ไปวางบนริมฟุตบาท บนถนน
		2. เก็บขยะที่ล้นถัง
		3. จัดการคูระบายน้ำที่ตัน น้ำไม่ไหล
		4. คลองหลังห้องสมุดส่งกลิ่นเหม็น มีขยะ น้ำไม่ไหล
		5. ล้างถนน เพราะมีรถบรรทุกดินและทรายวิ่งผ่าน
5	เขาปริดี	1. แก้ปัญหาภัยแล้ง สนับสนุนการสร้างฝายมีชีวิตทุกคลอง
		2. ส่งเสริมอาชีพประชาชน การฝึกอบรม ส่งเสริมการตลาด
		3. รณรงค์การคัดแยกขยะจากต้นทางเพื่อลดปริมาณขยะ
6	สะพานเหล็ก	1. ขอล้อมวงจรปิด 3 จุด เร่งด่วน (ปัญหาเดิม ปี 2557)
		2. ขอเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง (ปัญหาเดิม ปี 2557)
		ถ้าไม่ได้รับการแก้ไข ปี 2559 ไม่ให้จัดเวทีที่ชุมชน

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
7	บ้านพักรถไฟทุ่งสง *** (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม) ***	1. ให้มีการแยกขยะ ขอดังขยะเพิ่ม 2. การเก็บขยะริมข้างทาง
8	เสริมชาติ	1. ดูแลการจราจรหน้าปากซอยเสริมชาติ โดยเฉพาะวันตลาดนัด 2. การขุดลอกคลองหนองป่าแก่ เอาดินโคลนออก เพื่อเก็บน้ำฝนรองรับภัยแล้ง 3. ขณะนี้ทางชุมชนมีเรือนเพาะชำ จึงขอสนับสนุนการส่งเสริมอาชีพการเกษตร 4. การขุดลำเหมืองในชุมชน เพื่อป้องกันน้ำท่วมในฤดูฝน 5. ขออนุญาตใช้พื้นที่หลังชุมชนใช้ทำการเกษตรชุมชน เพื่อสร้างอาชีพให้กับคนในชุมชน
9	หมู่บ้านพัฒนา	1. ขอเครื่องเล่นเด็ก เครื่องกำลังกายผู้ใหญ่ 2. การรักษาความสะอาด การกำจัดสุนัขไม่มีเจ้าของ 3. แก้ไขปัญหาติดขัดหน้าชุมชน 4. แก้ไขปัญหาสิ่งแฉะล้น 5. ถนนบางสายยังไม่ทำ
10	เปรมประชา	1. ตัดหญ้าหรือฉีดหญ้าริมขอบถนน ซอย 1 2. เก็บขยะที่ล้นถัง เช่น ที่นอน โต๊ะไม้เก่าๆ 3. จัดระเบียบการจราจร เช่น การจอดรถซ้อนคัน จอดรถตรงป้ายขาว-แดง (ร้านไบฮอยก) 4. ดูแลเรื่องยาเสพติดในชุมชน 5. จัดการสุนัขจรจัด 6. ประสานเจ้าหน้าที่จัดการไฟฟ้าถนน
11	ประชาอุทิศ	1. ดูแลสิ่งแฉะล้นในชุมชน ขอประตูกวควบคุมสำหรับควบคุมการไหลของน้ำทุกคลอง 2. ดูแลเรื่องขยะ ชุมชนไม่มีถังขยะ รถที่มาเก็บขยะมาเก็บในเวลาที่ไม่แน่นอน 3. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม 4. ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในชุมชน เช่น ยกย่องบุคคลตัวอย่าง 5. ส่งเสริมวินัยจราจร โดยเฉพาะรถจักรยานยนต์ การจอดรถซ้อนคัน
12	บ้านนาเหนือ	1. เร่งการก่อสร้างปรับปรุงฟุตบอลให้เร็วกว่านี้ 2. ขอพื้นที่ออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุและประชาชน 3. ช่วยสนับสนุนการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ 4. ช่วยอบรมการฝึกอาชีพให้กับชาวบ้าน เช่น การเพาะเห็ดแครง
13	ยุทธศาสตร์	1. รณรงค์การคัดแยกขยะตั้งแต่ระดับชุมชน ปรับปรุงการประสานงานระหว่างเทศบาลกับชุมชน 2. การเดินสำรวจดูแลการจราจร การดูแลเสาไฟฟ้าและสายไฟฟ้า

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
		3. ขอลานออกกำลังกาย
		4. คูแผลเรื่องยาเสพติดในชุมชน
14	บ้านในหวัง	1. ทำคูระบายน้ำ ซอย 1, 2, 3, 4
		2. ปรับผิวถนน ซอย 2, 4
		3. ปรับภูมิทัศน์หลังศาลาชุมชน เพื่อลงเครื่องเล่นเด็ก เครื่องออกกำลังกายผู้ใหญ่
		4. ปรับปรุงทางเบี่ยงระหว่างบริษัท เอื้อวิทยาไปถึงถนนในชุมชน
		5. ปรับปรุงประปาหมู่บ้านให้สะอาดและให้มีใช้เพียงพอ
15	ทุ่งสง-ห้วยยอด	1. ทำทางเท้าและสะพานลอยหน้าโรงเรียนเสริมปัญญา
		2. ให้เจ้าหน้าที่กวาดขยะในซอยบ้าง
		3. คูแผลร้าน ต.ปากแพรก ที่ตั้งโต๊ะริมฟุตบอล
		4. คูแผลการจอดรถหน้าร้านวิรัชข้าวสาร
16	ทุ่งสง-นาบอน	1. การส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้ว่างงานของคนในชุมชน
		2. การพัฒนาสิ่งแวดล้อมคลองท่าเสา
		3. จัดระเบียบการจราจรถนนสายทุ่งสง-นาบอน
		4. จัดอบรมเกี่ยวกับยาเสพติดให้กับเยาวชน
		5. คูแผลเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ
		6. ต้องการครูสอนภาษาอังกฤษให้กับเด็กในชุมชน
17	ท่าแพเหนือ	1. ขุดลอกคลองหลังชุมชนท่าแพเหนือตลอดแนว
		2. ทำถนนตามตรอกตามซอยในชุมชน
		3. ปรับปรุงถนนท่าแพเหนือจากปากทางใหญ่ถึงเขตแดนถ้ำใหญ่
18	ตลาดสด *** (ข้อมูลได้จากการ เก็บแบบสอบถาม) ***	1. คูแผลระบายน้ำ
		2. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าในตรอกซอยต่างๆ (บางซอยยังไม่มีเสาไฟฟ้า) และระบบไฟในตลาดสด
		3. จัดระเบียบที่จอดรถ ควรจอดรถในที่ที่จัดไว้ให้
		4. คูแผลขยะที่ล้นถัง
19	โดมทองธานี (ท่าแพ)	1. อยากได้อุปกรณ์กีฬา
		2. ช่วยทำป้ายซอยต่างๆ
		3. อยากให้มีกล้องวงจรปิดในชุมชน
20	ราชบริพาธ	1. ขอถ้วยจาม เครื่องใช้ในครัว เครื่องเสียบ
		2. คูแผลการจอดรถบริเวณวงเวียน
		3. ขอเครื่องเล่นเด็กในสนามเด็กเล่น เครื่องออกกำลังกายในร่ม
		4. ขอกล้องวงจรปิด
		5. คูแผลไฟฟ้าหน้าพุทธสถาน เพราะมืดอันตราย และการเปิดใช้เวที
21	หน่วยงานของราชการ	1. คูแผลการจราจร ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อเยอะมาก ความสะอาดสบายในการจอด

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
	รัฐวิสาหกิจ องค์กร เอกชน *** (ข้อมูลได้จากการ เก็บแบบสอบถาม)***	รถของผู้มาติดต่อ 2. ดูแลเรื่องความสะอาด การจัดระเบียบร้านค้า

5.9 สรุปความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ตารางที่ 82 สรุปความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ลำดับ	ประเด็น	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน
1	การจราจร	1. แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดตอนเช้าและตอนเย็นหลังเลิกเรียน ดูแลการจอดรถซ้อนคัน ดูแลการวางเก้าอี้บนถนนของร้านค้า 2. เกาะกลางหน้าห้องสมุดกว้างไป 3. จัดอบรมคนที่ทำผิดกฎจราจร
2	สิ่งแวดล้อม	1. อยากให้ปลูกต้นไม้เพิ่ม การดูแลคลอง อนุรักษ์พันธุ์พืชพันธุ์สัตว์
3	เครื่องเล่นเด็ก/เครื่องออกกำลังกาย	1. ขอเครื่องเล่นเด็กสำหรับเด็ก เครื่องออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ พร้อมจัดสถานที่ให้
4	ยาเสพติด	1. ดูแลลูกหลานในบ้านของตนเองและในชุมชนให้ปลอดภัยจากยาเสพติด 2. ออกมาตรการปราบปรามยาเสพติดอย่างจริงจัง อยากให้แก้ไขอย่างจริงจัง 3. จัดกิจกรรมหรืออบรมให้กับเยาวชน กลุ่มเสี่ยง เพื่อให้รู้โทษของยาเสพติด
5	ขยะ/ความสะอาด	1. แยกขยะให้ถูกเป็นระเบียบ ไม่ทิ้งลงลำคลองและเอาไปรีไซเคิล ดูแลขยะล้นถัง ดูแลสุนัขจรจัด 2. ช่วยเก็บขยะที่ล้นถัง และจัดเก็บให้เป็นเวลาพร้อมแจ้งให้ชุมชนทราบด้วย
6	ถนน	1. ขยายถนนให้กว้าง ปรับพื้นผิว และอย่าวางของขายให้มากจนไม่มีที่จอดรถ 2. การทำสะพานลอยจุดสำคัญๆ โดยเฉพาะหน้าโรงเรียนเสริมปัญญา
7	ไฟฟ้า	1. อย่าให้ไฟฟ้าติดขัดหรือไฟดับบ่อยๆ เปลี่ยนแปลงหม้อแปลงไฟฟ้าที่เก่าช่อมแซมระบบไฟที่เสีย
8	น้ำท่วม/ระบายน้ำ	1. ขุดคู ทางระบายน้ำ คลอง ถนน เพื่อระบายน้ำให้รวดเร็ว
9	ศิลปวัฒนธรรมและการส่งเสริมอาชีพ	1. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและการส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชน
10	อาชญากรรม/กล้อง CCTV	1. ติดตั้งกล้อง CCTV ในจุดเสี่ยง
11	การศึกษา	1. จัดห้องสมุดให้กับเด็กในชุมชน

5.10 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 83 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. การศึกษา	3.46	3.42	3.41	3.333	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2. การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.60	3.65	3.52	3.383	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
3. การส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ	3.64	3.59	3.50	3.480	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
4. โครงสร้างพื้นฐาน	3.45	3.53	3.34	3.284	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
5. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.46	3.19	3.27	3.217	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
6. การจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.42	3.40	3.35	3.294	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. เศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	3.40	3.16	3.26	3.218	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
8. การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.50	3.23	3.27	3.198	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
9. การบริหารจัดการเทศบาล	3.44	3.36	3.31	3.207	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.48	3.39	3.36	3.305	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

5.11 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี
2555-2558)

ตารางที่ 84 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี
2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของ บ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับภูมิ ทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาด สดน่าซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบ การขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขต เทศบาลให้สำเร็จ	-	-	3.34	3.290	-	-	ปาน กลาง	ปาน กลาง
2. สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญห ภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย และดินโคลน ถล่ม ควบคุมการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผล กระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพ ของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	-	-	3.39	3.332	-	-	ปาน กลาง	ปาน กลาง
3. พัฒนารายได้ เพิ่มประสิทธิภาพการใ ้งงบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของ เทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์ กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้-ทุ่งสงให้ สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไก ภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งใน ประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อน โครงการสถานีขนส่งย่อยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอ ทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนา เมืองในอนาคต	-	-	3.27	3.225	-	-	ปาน กลาง	ปาน กลาง
4. สอนนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และ จังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยงและประชาชนใน ท้องถิ่นไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการ	-	-	3.18	3.175	-	-	ปาน กลาง	ปาน กลาง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
บำบักรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคมตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”								
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว” และปฏิบัติการขึ้นเด็ดขาดในการขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และมาตรการประหัตประหารพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมืองทุ่งสง	-	-	3.21	3.195	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	-	-	3.28	3.243	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง

5.12 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 85 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. นโยบายด้านการพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”	3.51	3.51	3.45	3.382	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
2. นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนาและส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการ ทุกประเภททุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน	3.38	3.30	3.26	3.218	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. นโยบายด้านด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาดและ	3.38	3.30	3.32	3.263	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยอาชญากรรม มีสุขภาพ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี								
4. นโยบายด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผล ประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก บูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมือง ทุ่งสงที่ได้ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมือง ทุ่งสง ร่วมกัน”	3.40	3.36	3.30	3.207	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. นโยบายด้านการวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติ อุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย	3.44	3.42	3.32	3.257	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.43	3.40	3.33	3.266	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

5.13 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 86 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบ บูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.54	3.51	3.45	3.452	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	3.46	3.43	3.33	3.271	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.44	3.27	3.29	3.246	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. ปรับปรุงและพัฒนากาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.46	3.38	3.32	3.223	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.47	3.40	3.35	3.298	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

5.14 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมือง ห้วยผึ้ง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 87 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมือง ห้วยผึ้ง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.49	3.79	3.37	3.36	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
2. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.42	3.73	3.31	3.32	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
3. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.34	3.67	3.21	3.23	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
4. โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมาก น้อยเพียงใด	3.38	3.73	3.34	3.29	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.45	3.68	3.35	3.39	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
6. ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การ ล้างทำความสะอาด/การคู่อู้น	-	3.60	3.29	3.18	-	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.42	3.64	3.31	3.26	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
8. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาล ด้านการรักษาความสะอาด	-	3.69	3.34	3.21	-	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
รวม	3.42	3.69	3.31	3.27	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง

5.15 เปรียบเทียบความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที) 3 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2558)

ตารางที่ 88 เปรียบเทียบความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที) 3 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2558)

ลำดับ	2556	2557	2558
1	การจราจร	การจราจร	การจราจร
2	ขยะ/ความสะอาด	ขยะ/ความสะอาด	สิ่งแวดล้อม
3	ถนน	ยาเสพติด	เครื่องเล่นเด็ก/เครื่องออกกำลังกาย
4	ยาเสพติด	ถนน	ยาเสพติด
5	น้ำท่วม	สิ่งแวดล้อม	ขยะ/ความสะอาด
6	สิ่งแวดล้อม	น้ำท่วม	ถนน
7	-	ไฟฟ้า	ไฟฟ้า
8	-	เครื่องเล่นเด็ก/เครื่องออกกำลังกาย	น้ำท่วม/ระบายน้ำ
9	-	-	ศิลปวัฒนธรรมและการส่งเสริมอาชีพ
10	-	-	อาชญากรรม/กล้อง CCTV
11	-	-	การศึกษา

บรรณานุกรม

- กิตติชัย อิ่มวัฒนกุล. 2553. เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี : นครราชสีมา.
- โกวิท พวงงาม. 2550. การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : บริษัทสำนักพิมพ์วิญญูชน.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. 2544. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : เชียงใหม่.
- พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวชและทิฆัมพร คุ่มวงศ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าบ่อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี : กาญจนบุรี.
- พวงเพชร สุวรรณชาติ. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง ปี พ.ศ.2552-พ.ศ.2553. ค้นคว้าอิสระ. สถาบันบัณฑิตพัฒน-บริหารศาสตร์ : กรุงเทพฯ.
- พัฒนา ทองไสย. 2547. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการบริหารงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสว่างแดนดิน อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ : เชียงใหม่.
- ราชบัณฑิตยสถาน. 2542. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : นามิบุ๊คส์พับลิเคชัน.
- วิญญู อังคนารักษ์. 2519. “แนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น”. เอกสารประกอบการบรรยาย. (อัดสำเนา).
- แวหะมะ จินาแวนและศรียา คูหา. 2553. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ : สงขลา.
- สโรชา แพร่ภาษา. 2549. การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัดฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. รายงานการวิจัย. มหาวิทยาลัยบูรพา : ชลบุรี.
- สุนทร จันทนนท์. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครยะลาที่มีต่อการบริหารงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลนครยะลา. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา : ยะลา
- อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. 2550. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท. มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง : ลำปาง
- อุทัย หิรัญไธ. 2523. การปกครองท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

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

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาล เมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อยที่สุด
1. ด้านการศึกษา						
1. การให้ความรู้และจัดกิจกรรมที่เป็นประโยชน์แก่เด็กและเยาวชน						
2. การสนับสนุนการศึกษาใน โรงเรียนและการเรียนรู้ของประชาชน/ ชุมชนเช่น มีหอสมุด/ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำชุมชน/อินเทอร์เน็ต ชุมชน						
3. การส่งเสริมประชาชนมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาท้องถิ่น						
4. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่านและพูดภาษาไทย						
5. พัฒนาการของนักเรียนในการอ่านและพูดภาษาอังกฤษ						
6. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับก่อนประถมศึกษา ด้าน สถานที่ อาหารเครื่องแต่งกาย และค่าใช้จ่าย (โรงเรียนวิสุทธิทออนุบาลทุ่งสง)						
7. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง)						
8. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ)						
9. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท่อน)						
10. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับประถมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล)						
11. ความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาระดับมัธยมศึกษา ด้านผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน คุณธรรมจริยธรรม (โรงเรียนมัธยมศึกษาเทศบาลเมืองทุ่งสง และ โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง)						
12. ส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับ เด็กนักเรียนโรงเรียนวิสุทธิทออนุบาลทุ่งสง						

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาล เมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อยที่สุด
13. ส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับ เด็กนักเรียน โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง						
14. ส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับ เด็กนักเรียน โรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ						
15. ส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับ เด็กนักเรียน โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อน						
16. ส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับ เด็กนักเรียน โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล						
17. ส่งเสริมและสนับสนุน โครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับ เด็กนักเรียน โรงเรียนมัธยมศึกษาเทศบาลเมืองทุ่งสง						
18. การป้องกันการเป็น โรคหรือโรคติดต่อของนักเรียน						
19. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโรงเรียนอย่างทั่วถึง						
20. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการศึกษา						
2. ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น						
21. การจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรม และ ประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เทศบาลดำเนินการเอง						
22. การจัดโครงการ/กิจกรรม เพื่อส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรม และ ประเพณีหรือภูมิปัญญาท้องถิ่นที่เทศบาลสนับสนุนงบประมาณให้ ชุมชนดำเนินการ						
23. มีการพัฒนา ปรับปรุงสถานที่ศักดิ์สิทธิ์ เช่น ถ้ำตลอด/มูลนิธิเข้าปออง (เจ้าแม่กวนอิม)						
24. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการศึกษาศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น						
3. ด้านการส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ						
25. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกีฬา						
26. ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนออกกำลังกาย						
27. ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการแข่งขันกีฬาในทุกระดับ						
28. ส่งเสริมและสนับสนุนให้นักเรียนเข้าร่วมการแข่งขันกีฬาตาม ศักยภาพและความพร้อม						
29. การจัดกิจกรรมนันทนาการให้แก่ประชาชนในทุกกลุ่มอายุ						
30. พัฒนาทักษะด้านการกีฬาของเยาวชนและประชาชน เพื่อนำสู่ความ เป็นมืออาชีพ						
31. จัดให้มีการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ โดยมีเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็น เจ้าภาพ						
32. จัดให้มีการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ โดยมีเทศบาลเมืองทุ่งสง ร่วมกับหน่วยงานอื่น						
33. การจัดพื้นที่สำหรับจัดกิจกรรมนันทนาการ/ออกกำลังกาย						

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาล เมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อยที่สุด
34. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการส่งเสริม สนับสนุน กีฬา และนันทนาการ						
4. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน						
35. การสร้าง/ปรับปรุง/บำรุงรักษาถนน สะพาน และปรับปรุงภูมิทัศน์มี ความเป็นระเบียบเรียบร้อยและสวยงาม						
36. มีการก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษาท่อระบายน้ำคูลอง						
37. มีการดูแลท่อระบายน้ำ						
38. มีการก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษาทางเท้า						
39. มีแสงสว่างเพียงพอ สะดวกต่อการเดินทาง						
40. มีระบบหมายเลขเสาไฟฟ้าทุกเสา						
41. มีสวนสาธารณะ สวนหย่อม สวยงามและเป็นระเบียบ						
42. การจัดการด้านการผังเมือง/การควบคุมอาคาร/การตรวจอาคาร						
43. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้าน โครงสร้างพื้นฐาน						
5. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต						
44. การรณรงค์และป้องกันเฝ้าระวังเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดในพื้นที่ เช่น โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทั้งในและนอก โรงเรียน						
45. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหายาเสพติด และลดอัตราการติดยาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป						
46. ความพึงพอใจต่อมาตรการการควบคุมสุขลักษณะที่ดีในการผลิต อาหารของร้านอาหาร						
47. ความพึงพอใจต่อคุณภาพยาหรือเวชภัณฑ์ที่รับบริการจากเทศบาล						
48. การดูแลสวัสดิการในด้านต่างๆ แก่ เด็ก คนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ป่วย โรคเอดส์						
49. มีการส่งเสริม พัฒนางานสาธารณสุขมูลฐาน ป้องกันและรณรงค์ให้ เกิดสุขภาพที่ดีแก่ประชาชน เช่น การดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชน โดยอาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.)						
50. การส่งเสริม สนับสนุนความเข้มแข็งแก่ชุมชน ให้ชุมชนบริหารจัดการ ด้วยตนเองตามแนวปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง						
51. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต						
6. ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย						
52. พัฒนา และปรับปรุง พร้อมทั้งจัดหาเครื่องมือเครื่องใช้ในการจราจร และส่งเสริมความร่วมมือของประชาชนให้ปฏิบัติตามกฎจราจร						
53. ไฟฟ้าสาธารณะมีอย่างเพียงพอ ทัวถึง ทำให้เกิดความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน						
54. การจัดระเบียบจราจรทางถนน ทางเท้า และความไม่เป็นระเบียบ เรียบร้อยของเมือง						

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาล เมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อยที่สุด
55. การดูแลความสงบและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน						
56. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านน้ำท่วม						
57. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านภัยแล้ง						
58. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอัคคีภัย						
59. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านवादภัย						
60. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชนด้านอุบัติเหตุ						
61. ความพึงพอใจต่อเทศบาลในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย						
62. ความพึงพอใจต่อเทศบาลให้ความรู้เกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยกับประชาชนในพื้นที่						
63. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย						
7. ด้านเศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว						
64. การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจในภาพรวม/เศรษฐกิจชุมชน เช่น การส่งเสริมพัฒนาอาชีพหรือสร้างรายได้แก่ชุมชน						
65. การจัดการแข่งขันกีฬาระดับประเทศ/มีอาชีพ เป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจ การค้า แก่ผู้ประกอบการ พ่อค้า แม่ค้า และประชาชนในอำเภอทุ่งสง ทำให้มีรายได้เพิ่มมากยิ่งขึ้น						
66. การส่งเสริมและสนับสนุนให้องค์กร หน่วยงาน สมาคม และชมรมต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาการท่องเที่ยวของเทศบาล						
67. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านเศรษฐกิจการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว						
8. ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม						
68. การส่งเสริมอนุรักษ์ด้านสิ่งแวดล้อม/การจัดการด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การลดภาวะโลกร้อน การจัดการด้านขยะ น้ำ ป่า บำบัดน้ำเสียสิ่งปฏิกูล						
69. การรณรงค์ให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดูแลรักษาความสะอาด และสร้างจิตสำนึกในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม และอนุรักษ์ทุกสิ่ง						
70. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทำการเกษตรปลอดสารพิษ						
71. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม						
9. ด้านการบริหารจัดการเทศบาล						
72. เทศบาลรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชนและมีช่องทางให้ท่านแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะวิธีการดำเนินงาน						
73. การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด						

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาล เมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อยที่สุด
74. การเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลโครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลก่อนดำเนินงาน และการรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบภายหลังจากการดำเนินงานเสร็จสิ้นแล้ว โดยผ่านทางสื่อต่างๆ เช่น วิทยุ หอกระจายข่าว วารสาร แผ่นพับ และเว็บไซต์ www.tungsong.com						
75. การดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชนโดยคณะผู้บริหารใช้วิธีการแก้ไขปัญหาแบบมีส่วนร่วม (บูรณาการ) โดยประสานงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน เช่น การแก้ไขปัญหาหน้าท่วมแบบบูรณาการ การแก้ไขปัญหาจราจรแบบบูรณาการ						
76. ประชาชนได้รับประโยชน์จากผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้						
77. เทศบาลมีการพบปะประชาชนเพื่อให้บริการนอกสถานที่						
78. การส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านต่างๆ						
79. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการบริหารจัดการเทศบาล						
10. ด้านการรักษาความสะอาด						
80. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.						
81. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.						
82. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.						
83. โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด						
84. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด						
85. ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น						
86. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด						
87. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด						

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

1. ในช่วง 1 ปี ที่ผ่านมา ท่านคิดว่างานด้านใดของเทศบาลเมืองทุ่งสงที่มีการพัฒนาอย่างชัดเจนที่สุด.....
.....
.....
2. ท่านมีความต้องการให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานในเรื่องใดมากที่สุด เพราะอะไร.....
.....
.....
3. ท่านคิดว่าเทศบาลเมืองทุ่งสง
มีจุดเด่นเรื่องอะไร.....
.....
มีจุดด้อยเรื่องอะไร.....
.....
4. ข้อเสนอแนะต่อการการดำเนินงาน
 - 4.1 ด้านการศึกษา.....
.....
 - 4.2 ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น.....
.....
 - 4.3 ด้านการส่งเสริมสนับสนุน กีฬา และนันทนาการ.....
.....
 - 4.4 ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน.....
.....
 - 4.5 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต.....
.....
 - 4.6 ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย.....
.....
 - 4.7 ด้านเศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว.....
.....
 - 4.8 ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม.....
.....
 - 4.9 ด้านการบริหารจัดการเทศบาล.....
.....
 - 4.10 ด้านการรักษาความสะอาด.....
.....
5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม.....
.....
.....
.....
.....
.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

เอกสารประกอบการจัดเวที การรายงานผลการประเมิน

กำหนดการ

การจัดเวทีการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง

จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

วันจันทร์ที่ 16 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 เวลา 13.00 น. ณ ที่ทำการชุมชน ชุมชนสะพานเหล็ก

เวลา 12.00 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมการจัดเวที
ชุมชนที่เข้าร่วม	- ชุมชนสะพานเหล็ก - ชุมชนตลาดสด - ชุมชนบ้านพักรถไฟทุ่งสง - ชุมชนราชบริพาธ - ชุมชนตะวันออกวัดชัยชุมพล
เวลา 13.00 น.	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
เวลา 13.20 น.	รับฟังความคิดเห็น
เวลา 15.00 น.	เสร็จสิ้นการจัดเวที

วันอังคารที่ 17 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 เวลา 13.00 น. ณ ที่ทำการชุมชน ชุมชนยุทธศาสตร์

เวลา 12.00 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมการจัดเวที
ชุมชนที่เข้าร่วม	- ชุมชนยุทธศาสตร์ - ชุมชนเขาปรีดี - ชุมชนเสริมชาติ - ชุมชนประชาอุทิศ - ชุมชนบ้านนาเหนือ
เวลา 13.00 น.	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
เวลา 13.20 น.	รับฟังความคิดเห็น
เวลา 15.00 น.	เสร็จสิ้นการจัดเวที

วันพุธที่ 18 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 เวลา 13.00 น. ณ ที่ทำการชุมชน ชุมชนท่าแพใต้

เวลา 12.00 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมการจัดเวที
ชุมชนที่เข้าร่วม	- ชุมชนท่าแพใต้ - ชุมชนท่าแพเหนือ - ชุมชนโดมทองธานี (ท่าแพ) - ชุมชนหมู่บ้านพัฒนา - ชุมชนบ้านในวัง
เวลา 13.00 น.	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
เวลา 13.20 น.	รับฟังความคิดเห็น
เวลา 15.00 น.	เสร็จสิ้นการจัดเวที

วันพฤหัสบดีที่ 19 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 เวลา 13.00 น. ณ ที่ทำการชุมชน ชุมชนทุ่งสง-ห้วยยอด

เวลา 12.00 น.	ลงทะเบียนเข้าร่วมการจัดเวที
ชุมชนที่เข้าร่วม	- ชุมชนทุ่งสง-ห้วยยอด - ชุมชนทุ่งสง-นาบอน

- ชุมชนหลังโรงพยาบาลทุ่งสง
- ชุมชนตลาดใน
- ชุมชนเปรมประชา

เวลา 13.00 น.	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ
เวลา 13.20 น.	รับฟังความคิดเห็น
เวลา 15.00 น.	เสร็จสิ้นการจัดเวที

1. ชุมชนท่าแพใต้

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. แก้ปัญหาดินทรุดบริเวณคอสะพาน บริเวณหน้าศาลาประชุมของหมู่บ้าน ซึ่งเกิดจากดิ่งพังทำให้ถนนทรุดตัว
2. แก้ปัญหาฝุ่นที่เกิดจากถนนบริเวณหน้าศาลาประชุมของหมู่บ้านวิ่งออกไปทางโรงเรียนวัดท่าแพ ซึ่งใช้เป็นทางเบี่ยง เพราะถนนเส้นหลักปิด หากเป็นไปได้ให้เพิ่มรอบจำนวนที่รวบรวมรถทุกน้ำที่มาใช้ลดถนนให้มากกว่าเดิม
3. ต้องการให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ไปส่องสว่างหรือติดตั้งตู้แดงบริเวณชุมชนหลังโรงเรียนท่าแพเพื่อลดปัญหาอาชญากรรม

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ปรับปรุงถนนและระบายน้ำ ตามแผนพัฒนาชุมชนของเทศบาล (ปี 58-60)
2. ต้องการให้มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด ไฟส่องสว่าง หรือติดตั้งตู้แดง บริเวณชุมชนหลังโรงเรียน
3. อนุรักษ์คลองท่าแพ ฝ่ายชะลอน้ำบริเวณที่เก่าที่เคยทำไว้ เพื่อช่วยชะลอน้ำคลอง
4. ปรับปรุงฝ่ายชะลอน้ำเก่าบริเวณศาลาชุมชน เพื่ออนุรักษ์พันธุ์ปลา บริเวณคลองท่าแพ

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. การพัฒนาด้านถนน
2. ถึงขยะไม่เพียงพอต่อความต้องการ
3. การจัดทำท่อระบายน้ำ

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

2. ชุมชนตะวันออกวัดชัยชุมพล

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. อยากให้เทศบาลเข้าไปจัดการสิ่งของที่วางในบริเวณชิดกำแพงวัดบริเวณใกล้ริมทางรถไฟ (ทุ่งสง-ตรัง) เพื่อลดปัญหาการจราจรในตอนเช้า
2. หาแนวทางแก้ปัญหาหาน้ำท่วมในบริเวณริมทางรถไฟทุ่งสง-ตรัง เนื่องจากเป็นทางผ่านของน้ำที่ไหลมาจากทุ่งสงผ่านบริเวณดังกล่าว
3. แก้ปัญหาดังขยะแตกหักเสียหาย เนื่องจากพนักงานที่มาเก็บขยะ โยนถังขยะ และจำนวนถังขยะมีจำกัด เพราะได้ลอยไปกับน้ำที่ไหลท่วมเมื่อปลายปีที่ผ่านมา

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. แก้ปัญหาน้ำประปาหมู่บ้าน น้ำไหลช้า ไม่สะอาด น้ำขุ่น และไฟฟ้าชวย 12 กระแสไฟฟ้าตกมาก
2. การจราจรในชั่วโมงเร่งด่วนของถนนเลียบทางรถไฟและถนนชัยชุมพล
3. หาแนวทางแก้ปัญหาหาน้ำท่วมในบริเวณริมทางรถไฟ ทุ่งสง-ตรัง เนื่องจากเป็นทางผ่านของน้ำที่ไหล (ปัญหาเก่า)

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. การจราจรแย่มาก
2. ผิวถนนไม่เรียบ ถนนพัง (เพราะโครงการน้ำเสีย)
3. กฎระเบียบการจอดรถทุกประเภท เพราะแต่ละคนจอดตามใจตัวเอง

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

3. ชุมชนหลังโรงพยาบาลทุ่งสง

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ต้องการให้ทางเทศบาลจัดการขยายเขตไฟฟ้า-ประปา บริเวณชุมชนเรียบทางรถไฟสายทุ่งสง-ตรัง
2. ปรับภูมิทัศน์บริเวณริมทางรถไฟและบริเวณริมคลองทั้งสองฝั่งในบริเวณ

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ต้องการให้เทศบาลจัดการเรื่องไฟฟ้า ประปา บริเวณชุมชนให้เรียบร้อยด้วย
2. ปรับภูมิทัศน์บริเวณริมทางรถไฟ
3. ระดับยาเสพติด

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. การบริการให้ทั่วถึง
2. ทางเข้า เพราะ ยังทำไม่เสร็จที่ ทำให้ดูเป็นตอๆ
3. พบประชาชนในชุมชน เพราะจะได้รับฟังเรื่องต่างๆ ภายในชุมชนบ้าง

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

4. ชุมชนตลาดใน

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. แก้ปัญหาขุยมะลายในชุมชนมีปริมาณมาก (บริเวณริมคลอง) ทางชุมชนได้แจ้งให้กับเทศบาลได้ทราบแล้ว แต่ไม่ได้รับการแก้ไขปัญหา
2. ต้องการให้เพิ่มจำนวนถังขยะในชุมชนให้มากขึ้น เนื่องจากมันลอยไปกับน้ำตอนน้ำท่วมใหญ่
3. ต้องการให้มาขุดลอกคูน้ำ ให้สามารถระบายน้ำได้ดีขึ้น เพราะมีขยะมาอุดตัน คูน้ำ ทำให้ระบายน้ำได้ช้า ส่งผลให้เกิดปัญหาขุยมะลายในชุมชนเพิ่มขึ้น

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. เรื่องการจราจร ที่จอดรถซ้อนคัน การไม่ปฏิบัติตามกฎจราจร
2. เรื่องขยะในชุมชน ต้องการเพิ่มถังขยะให้มากขึ้น
3. เรื่องคูน้ำ คลองน้ำไม่ไหล คูน้ำตัน ส่งกลิ่นเน่าเหม็น คลองจากหน้าหอสมุดไหลลงไปที่คลองด้านปราบ

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. ปรับปรุงความสะอาด
2. ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ การเดินทางลำบาก
3. พนักงานทำความสะอาด ไม่ค่อยตระหนักถึงเรื่องขยะในที่สาธารณะ และให้ความสำคัญน้อยเกินไป

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

5. ชุมชนเขาปรีดี

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. คูแถมถนนหน้าศาลเจ้าเนื่องจากมีสายไฟฟ้าที่ไม่เป็นระเบียบ และไฟส่องสว่างในเวลากลางคืนไม่เพียงพอ
2. ปรับปรุงถนนขรุขระ ชำรุด บริเวณที่วิ่งมาจากศาลเจ้าวิ่งไปทางบ่อนวัวชน
3. การขุดลอกคูระบายน้ำ บริเวณถนนที่วิ่งมาจากศาลเจ้ามาด้านข้างศาลเจ้า

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. อนุรักษ์คลองหอน
2. ถนนชำรุด
3. การจราจร

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. เพิ่มถังขยะให้ชุมชน
2. ขยะ เพราะขยะส่งกลิ่นเหม็น
3. ส่งเสริมด้านต่างๆ มากขึ้น

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

6. ชุมชนสะพานหลัก

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ช่วยจัดทำป้ายห้ามนำศาลพระภูมิร้างทั้งบริเวณหน้าวัดเขาปริดี ฝั่งตรงกันข้ามริมถนน ห้ามมาทั้งบริเวณดังกล่าว และจัดหาสถานที่สำหรับนำศาลพระภูมิร้างไปทิ้งได้

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ก่อถังวงจรปิด 3 จุด เร่งด่วน
2. ช่วยจัดการขยะตลอดแนวหน้าวัดเขาปริดี
3. ต้องการเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. ไฟฟ้า เพราะไฟฟ้ายังใช้ได้ไม่ทั่วถึง
2. ด้านการศึกษา เพราะยังมีการฝากเข้าเรียน
3. ด้านสิ่งแวดล้อม เพราะคนทุ่งสงทิ้งขยะไม่เรียบร้อย

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

7. ชุมชนบ้านพักรอไฟทุ่งสง

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ติดตามการทำเรื่อง ปรับภูมิทัศน์ถนนในซอยบ้านพักรอไฟ ทางเข้ามาจากร้านส้มตำ ไล่ทางไม่เสมอกัน ทำให้เวลารถสวนทางกันเกิดอุบัติเหตุ
2. ประสานการปรับปรุงศาลาบ้านพักรอไฟสภาพเสื่อมโทรม ที่นั่งสกปรก เนื่องจากศาลาดังกล่าวสร้างเพื่อต้องการให้พนักงานรถจักรนั่งรอรถไฟ แต่ปัจจุบันมีคนจรจัดมานั่งพักและใช้เป็นสถานที่พักอาศัย ชาวบ้านบริเวณบ้านพักรอไฟ ไม่สามารถเข้าไปช่วยเหลือได้
3. แก้ปัญหาการจราจรบริเวณหลังโรงเรียนรัตนศึกษาที่คับคั่งมาก ทางเทศบาลได้จัดสถานที่จอดรถให้แล้ว แต่ผู้ปกครองส่วนมากไม่ไปจอดในสถานที่ ที่จัดไว้ให้ทำให้การจราจรยังคับคั่งเหมือนเดิม

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ปัญหาการจราจร จากผู้ปกครองที่มารับ-ส่ง นักเรียนโรงเรียนรัตนศึกษา ต้องการให้ทางเทศบาลจัดที่จอดรถทางด้านหน้าบ้านพักรอไฟ และต้องการให้รับ ส่งนักเรียนโดยการเดินเข้าไปในบ้านพัก ลดปัญหาการจราจรติดขัด
2. ปรับปรุงถนนในบ้านพักรอไฟ สาเหตุจากไหล่ทางชำรุด ทำให้ถนนแคบ รถไม่สามารถวิ่งสวนทางกันได้ สร้างคูน้ำรางวิ ขยายถนนข้างละ 50 เซนติเมตร
3. ศาลาด้านหน้าของบ้านพักรอไฟ มีสภาพเสื่อมโทรม ชำรุด สกปรก แต่ปัจจุบันมีคนจรจัดมาอาศัยอยู่ และพักค้างนานๆ ทำให้คนทั่วไปไม่มีโอกาสได้ใช้เลย

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. ให้มีการแยกขยะ ขอดังขยะเพิ่ม
2. การเก็บถังขยะตามข้างทาง
3. ควรพัฒนาบ้านเมืองให้เจริญกว่านี้

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

8. ชุมชนเสริมชาติ

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. เพิ่มถังขยะตามจุด ร้านขนมจีน หอพัก ซอย 8 และอยากได้ถังขยะแบบมีล้อ สำหรับซอยเล็กๆ ที่รถเก็บขยะเข้าไปไม่ถึง
2. อยากให้ช่วยทำป้ายห้ามทิ้งขยะมาติดไว้บริเวณหน้าโรงเรียนนาเหนือ เพื่อปรับภูมิทัศน์ เพราะอาจมีประชาชนเข้าใจผิดว่าเป็นจุดทิ้งขยะ และนำขยะมาทิ้งซ้ำอีก
3. อยากให้ลอกคู คลอง หลังบ้าน สท.

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ขอเพิ่มถังขยะตามจุด ร้านขนมจีน หอพัก ซอยต่างๆ ที่รถขยะเข้าไม่ถึง ขอถังขยะแบบมีล้อเพื่อสะดวกในการขนขยะออกมาทิ้ง
2. ทำคูระบายน้ำตามซอยทุกซอย ป้องกันน้ำท่วมและน้ำเสียให้ลงคู-คลอง
3. เทศบาลควรจะอนุรักษ์ ส่งเสริม ประเพณี วัฒนธรรมของชุมชนให้ยั่งยืน และช่วยส่งเสริมเรื่องสิ่งแวดล้อม พื้นที่สีเขียวบริเวณหนองป่าแก โดยการปลูกพันธุ์ไม้ที่กำลังจะสูญหาย

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. เยาวชน การใช้ยาเสพติด อาชญากรรม
2. ถนนในเมืองทุ่งสงแคบมาก
3. ความสะอาด

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

9. ชุมชนหมู่บ้านพัฒนา

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. แก้ปัญหาท่อส่งน้ำประปาที่ ซ.10/2 ในเขาแจ่ม ให้ยกระดับท่อดังกล่าวให้สูงเหนือทางระบายน้ำ เนื่องจากเวลาฝนตกมีน้ำไหลจำนวนมากและพัดพาขยะปะปนมาด้วยส่งผลให้ทำประปาดังกล่าวไปกีดขวางทางระบายน้ำนั้น (ได้แจ้งให้กับทางกองช่างของทางเทศบาลทราบแล้ว แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไข)
2. แก้ปัญหาปริมาณฝุ่นในหมู่บ้านพัฒนา หน้าศาลเจ้าแม่กวนอิม มีปริมาณฝุ่นจำนวนมาก เกิดจากกองทรายของเอกชนที่มากองไว้หน้าศาลเจ้า

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ควรบำรุงเส้นทางให้ดีกว่านี้ อยากให้ทำลูกระนาดถนนในซอย
2. การรักษาความสะอาด การกำจัดสุนัขไม่มีเจ้าของ
3. การส่งเสริมอาชีพคนจน

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. ความสะอาด
2. ถนนหนทาง
3. การจราจร

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

10. ชุมชนเปรมประชา

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ต้องการให้เพิ่มจำนวนถังขยะให้ซอย 1 เปรมประชา ให้มากขึ้นเพื่อรองรับกับบ้านเช่าที่เกิดขึ้นใหม่ในชุมชน
2. ต้องการให้จัดการกับปัญหาของรถขยะของทางเทศบาลในเรื่องการบีบอัดขยะแล้วมีน้ำที่เกิดจากการบีบอัดไหลออกมาเลอะถนนในซอย และในซอยเล็กๆ ไม่มีพนักงานเทศบาลเข้าไปกวาดถนนเลย
3. ต้องการให้เพิ่มไฟส่องสว่างในซอย 2 เปรมประชา และจัดการกับพื้นผิถนนที่มันขรุขระ
4. ปัญหาโมยในชุมชนเพิ่มจำนวนมากขึ้นในซอย 1 เปรมประชา ทางชุมชนต้องการให้ทางเทศบาลติดกล้องวงจรปิดเพื่อป้องกันการปัญหา

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. การจราจร
2. สิ่งแวดล้อม และขยะ
3. ยาเสพติด

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. ถนน เพราะถนนหลุดต้องปรับปรุงซ่อมแซม
2. ขยะ เพราะตอนนี้ขยะข้างถนนเยอะมาก
3. การจราจร เพราะขาดความเป็นระเบียบ จอครถซ้อนกันมากที่สุด จอครถยนต์ตามฟุตบอล

โดยเฉพาะถนนสาย ทุ่งสง-สุราษฎร์ฯ ที่มีร้านอาหาร

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

11. ชุมชนประชาอุทิศ

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. แก้ปัญหาน้ำเสีย เนื่องจากประชาชนทิ้งขยะ สิ่งปฏิกูลที่ปล่อยมาจากครัวเรือนลงในคูคลอง
2. การจราจรคับคั่งมาก รถวิ่งเร็วอันตราย อยากให้ช่วยทำลูกระนาดเพื่อช่วยลดความเร็วของรถใน

ชุมชน

3. ขอถังขยะให้ประชาชนริมคลอง เนื่องจากประชาชนไม่มีที่ทิ้งขยะ จึงกำจัดขยะด้วยการเผา ส่งกลิ่นเหม็นรบกวนคนในชุมชน

4. ช่วยอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม ความหลากหลายทางชีวภาพ ฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการท่องเที่ยว
อยากให้ช่วยอนุรักษ์พันธุ์พืชสมุนไพร บอนภูเขา

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. โครงการเกิดพระเกียรติ สร้างประตูประบายน้ำ เพื่อควบคุมน้ำให้กับคลองตม เพื่ออนุรักษ์น้ำ
อนุรักษ์ปลาและส่งเสริมเศรษฐกิจพอเพียง

2. ปัญหาขยะมูลฝอย เรื่องการจัดเก็บขยะมูลฝอยตกค้างภายในชุมชนยังมีเป็นจำนวนมาก

3. ขอนโยบายหรือให้เทศบาลร่วมกับอำเภอประกาศให้ความคุ้มครองกับทรัพยากรของท้องถิ่น เช่น
นกหรือพืชบนภูเขา

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. อยากให้ปรับปรุงเรื่องจราจร เพราะคนขาดระเบียบวินัยในการขับขี่ และจอดรถ
2. ความเป็นอยู่ และการมีงานทำ รายได้
3. เรื่องความรู้เกี่ยวกับยาเสพติด

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

12. ชุมชนบ้านนาเหนือ

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ปัญหาไฟฟ้าที่สูงกว่าระดับถนน ถนนสาย 403 หน้าสำนักงานกองทุนสวนยาง ทำให้เวลามีรถวิ่งผ่านเกิดเสียงดัง รบกวนชาวบ้านบริเวณนั้น

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ประชากรแฝงมีมาก ทำให้เกิดแหล่งมั่วสุม ชาวบ้านเกิดความรำคาญ
2. ไฟดับบ่อย เสียบ่อ
3. สิ่งแวดล้อม อยากให้เทศบาลรณรงค์ปลูกต้นไม้ให้ตลอดแนวถนน

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ
2. ความปลอดภัยในการใช้รถ
3. อยากให้มีถังขยะเยอะๆ เพียงพอกับปริมาณขยะ

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

13. ชุมชนยุทธศาสตร์

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ต้องการให้ทำคูน้ำตลอดทั้งสายของชุมชนยุทธศาสตร์
2. ต้องการให้มาซ่อมป้ายประจำซอย ปัจจุบันป้ายเก่ามาก ชำรุด มองข้อความไม่ชัด
3. แก้ปัญหาทางระบายน้ำตามถนน เวลาฝนตก และล้นถนน เพราะน้ำจากการล้นถนนจะขังตามถนน และกระเด็นเข้าบ้านประชาชน ที่อาศัยอยู่บริเวณนั้น
4. การคูน้ำในคลองเพื่อไปบำบัด
5. ต้องการแยกชุมชน จาก 1 เป็น 3 หรือ 4 ชุมชน เพื่อสะดวกในการบริการจัดการ คูตัวอย่างทั่วถึง โดยทางประธานชุมชนได้เคยแจ้งไว้ในที่ประชุมสภาชุมชนแล้ว แต่ยังไม่มีการดำเนินการใดๆ

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. คูแล่งคลอง ลอกคลองตมและคูแล่งน้ำให้สะอาดอยู่เสมอ
2. เก็บขยะให้เป็นเวลาและกวาดขยะที่ข้างถึงขยะด้วย ควรล้างถังขยะและล้างถนนหลังการเก็บขยะเสร็จแล้ว
3. อยากเห็นเจ้าหน้าที่จราจรมาดูแลปากทางเข้าออกชุมชนทุกๆ เวลาเร่งด่วน

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. ความสะอาด
2. เรื่องการเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล
3. การจราจร เพราะรถติดมาก

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

14. ชุมชนบ้านในวัง

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. แก้ปัญหาน้ำประปา/น้ำใช้ขาดแคลน และปริมาณน้ำที่ปล่อยมาให้ชาวบ้านใช้เป็นเวลา มีจำนวนจำกัด ไม่สะอาด
2. แก้ปัญหาจากถนนตัดใหม่กั้นทางน้ำและมีเนินดินในบริเวณดังกล่าว ส่งผลให้บ้านเรือนในชุมชนต่ำกว่าถนนสร้างใหม่ ทำให้น้ำไม่สามารถระบายได้
3. ต้องการให้เทศบาลติดตั้งกระบอกโถ้งในบริเวณหน้าร้านส้มตำปากกล้วย และบริเวณศาลาชุมชน
4. หมายเหตุ: ชุมชนบ้านในวัง ไม่มีเจ้าหน้าที่กวาดขยะ แต่ชุมชนสามารถดูแลด้วยตนเองได้ เทศบาลไม่ต้องเพิ่มเจ้าหน้าที่ ถือเป็นตัวอย่างที่ดี

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ระบายน้ำ ซอย 2 4 5 ในเวลาปกติมีน้ำท่วมขัง และระบายไม่ดีในฤดูน้ำหลาก
2. น้ำประปาหมู่บ้านสกปรกและมีใช้ไม่เพียงพอ แม้สำหรับใช้ในครัวเรือน
3. ปรับปรุงผิวจราจร ซอย 2 4 5 เนื่องจากถนนคับแคบ

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. การท่องเที่ยวสวนพฤกษาสรินทร
2. ปรับปรุงสายไฟฟ้าให้เรียบร้อย
3. การศึกษา

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

15. ชุมชนทุ่งสง-ห้วยยอด

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ต้องการให้ทางเทศบาลมาแก้ไขปัญหาการจราจรหน้าโรงเรียนเสริมปัญญา (การจอดรถรับส่งบุตรหลานของผู้ปกครอง)
2. ให้เพิ่มรอบของการเข้ามาเก็บขยะในซอยสบายใจ เนื่องจากปริมาณบ้านเช่าเพิ่มสูงขึ้น
3. ต้องการให้ทางเทศบาลทำบันไดลงไปคลอง (เส้นตลาดเกษตร-วิ่งไปทางหมู่บ้านทิวสุข) เพื่อให้ได้ให้ทางชุมชนได้ลงไปจัดการกับขยะในคลองได้

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. การจราจร
2. ความสะอาด
3. สิ่งแวดล้อม

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. การบริการ ไม่ยิ้มแย้ม หยิ่ง
2. คุณธรรม จริยธรรม ของผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ ไม่ต้องมองถึงประชาชน ถ้าคุณยังไม่แก้ไขตัวของพวกคุณเอง
3. จัดกิจกรรมให้น้อยลง กระทบต่อนักเรียน

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

16. ชุมชนทุ่งสง-นาบอน

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ต้องการให้ทางเทศบาลมาดำเนินการขุดแผ่นปูนบริเวณในคลองขึ้น เพราะแผ่นปูนดังกล่าวไปกีดขวางทางระบายน้ำ มีขยะมาติดค้างทำให้น้ำระบายได้ไม่สะดวก (ได้แจ้งให้ทางกองช่างของทางเทศบาลทราบแล้ว) และต้องการให้เทศบาลมาทำบันไดลงไปในคลองเพื่อจะได้สะดวกต่อการลงไปเก็บขยะในคลอง ได้ โดยทางชุมชนเองก็ต้องการอนุรักษ์คลองสายให้เป็นชุมชนตัวอย่าง

2. ต้องการให้ทางเทศบาลมาจัดเก็บขยะในชุมชนให้มีความถี่มากขึ้น และให้รถเก็บขยะของทางเทศบาลกรุณาเก็บขยะที่อยู่รอบถังขยะไปด้วย

3. ทำป้ายห้ามทิ้งขยะที่บริเวณหัวสะพานหน้าชุมชน เพื่อป้องกันไม่ให้แม่ค้ามาเททิ้งในบริเวณดังกล่าว

4. ต้องการให้ทางเทศบาลมาล้างคูน้ำ และลอกคูน้ำให้ระบายน้ำได้ดีขึ้น บริเวณคูน้ำด้านใต้ของโรงเรียนวัดโคกสะท้อน และบริเวณหน้าวัดจนถึงหน้าโรงเรียนวัดโคกสะท้อนมีปัญหาการระบายน้ำที่เกิดจากฝนที่ตกลงมา ทำให้บริเวณดังกล่าวเกิดปัญหาน้ำท่วม คูน้ำระบายได้ช้ามาก

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. การจราจร ถนนทุ่งสง-นาบอน คับแคบ โดยเฉพาะช่วงเช้าและช่วงเย็น เวลาที่โรงเรียนเปิด รถติดขัดเป็นอย่างมาก

2. บริเวณหัวสะพานมีถังขยะน้อยมาก

3. การจัดระเบียบรถและถนน

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. ด้านไฟฟ้า แสงสว่าง

2. อยากให้จัดการระเบียบรถตอนเช้าและตอนเย็นรถเยอะจนวุ่นวายมาก

3. อยากให้จัดส่งเสริมอาชีพให้ชาวบ้าน

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

17. ชุมชนทำแพเหนือ

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. แก้ไขปัญหาขยะล้นในซอยหลังร้านอาหารบ้านสวน
2. แก้ไขปัญหาไฟฟ้าชำรุดหลังร้านอาหารบ้านสวน
3. แก้ไขปัญหาถนนเป็นหลุมถนนในซอยท่านแพเหนือซอยแรก และริมถนนทำแพเหนือทางเข้าซอย
4. ขุดลอกคูคลองที่ตันบริเวณข้างร้านอาหาร เพราะทางเดินน้ำแคบ

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. พัฒนาคูคลองรอบนอกให้มีผิวจราจรดีกว่านี้ เพราะจะได้ลดการจราจรแออัด
2. ปรับปรุงแสงสว่างบนถนน
3. ปรับปรุงเรื่องความสะอาด การเก็บขยะ เพิ่มจำนวนถังขยะ

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. แสงสว่างตอนกลางคืน
2. มารยาทของเจ้าหน้าที่
3. จัดระเบียบหาบเร่แผงลอย ให้เป็นไปตามเวลาที่ทางเทศบาลได้กำหนดไว้

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

18. ชุมชนตลาดสด

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. อยากให้เข้าไปดูแลปัญหาวันที่เกิดจาก แม่ค้าตั้งร้านขายปลาเผาในตลาดสด เพราะควันไฟ ส่งกลิ่นรบกวนแม่ค้าที่อยู่บนตลาด โดยปัจจุบันทางเทศบาล ได้จัดทำปล่องไฟ เพื่อลดควันที่เกิดจากการเผาปลาของแม่ค้าในตลาด แต่ก็ยังคงมีควันบางส่วนที่ส่งกลิ่นรบกวนแม่ค้าบนตลาด

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. ให้เทศบาลหาทางช่วยเหลือแม่ค้า ให้มีลูกค้ามาจับจ่ายมากขึ้น
2. ให้มีกล้องวงจรปิดครอบคลุมทั้งพื้นที่
3. ขอให้คืนพื้นที่ทางเท้าให้กับประชาชน

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. ระบายน้ำ
2. น่าจะปรับปรุงระบบไฟฟ้าในตรอกซอยต่างๆ บ้าง (บางซอยยังไม่มีเสาไฟฟ้า) และระบบไฟในตลาดสด
3. จัดระเบียบที่จอดรถ ควรจอดรถในที่ที่จัดไว้ให้
4. ขยะล้นถังขยะ

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

19. โคมทองธานี (ท่าแพ)

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2556 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. เพิ่มปริมาณถังขยะ
2. แก้ไขปัญหาถนนขรุขระ บริเวณถนนทางเข้าหมู่บ้านโคมทองธานีชำรุด

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. คุณธรรมของพนักงาน
2. เรื่องความเป็นอยู่ของประชาชน

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

20. ชุมชนราชบริพาร

ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน (ระดับชุมชน)

ปี 2557 (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

1. การจัดการจราจรรอบๆ วงเวียนถ้าตลอดในวันโรงเรียนเปิด เพราะมีรถผู้รับ ส่งนักเรียนมาจอดเต็มพื้นที่
2. ติดตั้งไฟฟ้า เวที ศาลา ในสวนสาธารณะถ้าตลอด
3. ติดตั้งเหล็กดัดรอบศาลา ชุมชน เพื่อเก็บอุปกรณ์ของชุมชน

ปี 2558 (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

1. ห้องน้ำขาดการดูแล
2. มีสถานที่ท่องเที่ยวแต่ไม่มีคนดูแล ปล่อยให้คนในชุมชนรับผิดชอบกันเอง ต้องเก็บตั้งชื่อกันเอง
3. มีน้ำเน่าเสีย

ระดับความต้องการเร่งด่วน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
1	
2	
3	
4	
5	

การจัดลำดับความเร่งด่วนความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วน ทั้ง 20 ชุมชน
ได้ลงมติและมีการแสดงความคิดเห็นร่วมกัน

ลำดับ	2556	2557	2558
1	การจราจร	การจราจร	
2	ขยะ/ความสะอาด	ขยะ/ความสะอาด	
3	ถนน	ยาเสพติด	
4	ยาเสพติด	ถนน	
5	น้ำท่วม	สิ่งแวดล้อม	
6	สิ่งแวดล้อม	น้ำท่วม	
7	-	ไฟฟ้า	
8	-	เครื่องเล่นเด็ก/เครื่องออกกำลังกาย	

แบบฟอร์มสรุปประเด็นการจัดเวทีการรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558
ชุมชน.....

ประเด็น	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการ
การจราจร	
ขยะ/ ความสะอาด	
ยาเสพติด	
ถนน	
สิ่งแวดล้อม	
น้ำท่วม	
ไฟฟ้า	
เครื่องเล่นเด็ก/ เครื่องออกกำลังกาย	

ตัวอย่างภาพประกอบ











บุคลากรดำเนินโครงการ

ที่	บุคลากร	ตำแหน่งในโครงการ	ความเชี่ยวชาญ
1	นายรัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว	หัวหน้าโครงการ	เทคโนโลยีการผลิต/การควบคุมคุณภาพ/ การเพิ่มผลผลิต/5ส/ความปลอดภัยในงาน อุตสาหกรรม/การบริหารจัดการ/ การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
2	นางคณินิจ ศรีสุวรรณ	ผู้ประเมิน	การบัญชี
3	นางสาวสุกัญญา ใจเย็น	ผู้ประเมิน	บริหารธุรกิจ
4	นางสาวอัสมา พิมพ์ประพันธ์	ผู้ประเมิน	การสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์/ เทคโนโลยีการศึกษา
5	นางสาวอัญชลี อุปการ	ผู้ประเมิน	การบัญชี/การบริหารธุรกิจ/งานประกันคุณภาพ
6	นางสาววิไลวรรณ ชำนาญคำ	ผู้ประเมิน	รัฐศาสตร์
7	นางสาวกันยารัตน์ ทรัพย์สาร	ผู้ประเมิน	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
8	นางสาวเสาวภาคย์ เพชรฤทธิ์	ผู้ประเมิน	งานประกันคุณภาพ
9	นางสาวประวิตรี ดุกทอง	ผู้ประเมิน	การบริหารธุรกิจ/สถิติ/โปรแกรม spss
10	นางสาวไอนี ตือเงาะ	ผู้ประเมิน	รัฐศาสตร์



รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

โดย

รัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ปีงบประมาณ 2559

คำนำ

เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนผ่านแผนงานโครงการพัฒนาต่างๆ มากมาย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่5) พ.ศ. 2554 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จะเป็นการสร้างระบบการควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี และเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลได้ทางหนึ่ง

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.616

ผู้ประเมินหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลผลการประเมินจะสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รัฐศรธรณ์ กิ่งแก้ว และคณะ
วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

เรื่อง	สารบัญ	หน้า
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 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		4
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของเทศบาล		4
2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ		8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ		9
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ		11
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ		14
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง		15
บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน		23
3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา		23
3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง		23
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้		23
3.4 วิธีการเก็บข้อมูล		24
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล		24
บทที่ 4 ผลการประเมิน		25
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		25
4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ในภาพรวม)		30
4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร		35
4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานห้องสมุด		37
4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานสาธารณสุข		39
4.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานจัดเก็บภาษี		41
4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์		43
4.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานการขออนุญาต ก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร		45
4.9 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (ในภาพรวมทุกกลุ่มงาน)		47
4.10 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (กลุ่มงานบริการด้านทะเบียนราษฎร)		48
4.11 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (กลุ่มงานห้องสมุด)		51
4.12 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (กลุ่มงานสาธารณสุข)		53
4.13 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (กลุ่มงานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม)		57

เรื่อง	หน้า
4.14 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์)	58
4.15 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (กลุ่มงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รถถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร)	59
บทที่ 5 สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ	63
5.1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	63
5.2 สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ ลำดับที่ 1-3	63
5.3 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล เมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 3 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2557)	64
บรรณานุกรม	65
ภาคผนวก	67
ตัวอย่างภาพข้อเสนอแนะสิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป	68
แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ	75
ประวัติผู้ประเมิน	79

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมองอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมองอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีสภากลางในของเขตของกฎหมาย การมองอำนาจให้ท้องถิ่นนี้ทำให้เกิดสภาพการปกครองตนเอง หรือการปกครองตนเองในท้องถิ่นนับตั้งแต่ พ.ศ. 2540 ต่อมาในปี พ.ศ. 2526 ได้มีการรับมอบพื้นที่หลายหมู่บ้านให้เข้ามาอยู่ในความรับผิดชอบของแต่ละเทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ปริมาณประชากรมีเพิ่มมากขึ้น ซึ่งการเพิ่มของพื้นที่และการมีประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่น ย่อมจะมีผลกระทบต่อการดำเนินกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณ ไม่ว่าจะเป็นกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สิ่งเหล่านี้จึงส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการให้บริการ

“เทศบาล” เป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีความสำคัญรูปแบบหนึ่ง ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2476 และเริ่มมีการจัดตั้งในปี พ.ศ. 2478 โดยกำหนดรูปแบบเทศบาลออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล อำนาจหน้าที่ของเทศบาล เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยทั่วไปในขอบเขตที่กว้าง อาจกล่าวได้ว่า สภาพเทศบาลเป็นองค์กรที่มีหน้าที่อย่างน้อย 3 ประการ คือ 1) กำหนดนโยบายในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น 2) อนุมัติงบประมาณประจำปี เพื่อนำไปใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน 3) ควบคุมการบริหารงานของคณะผู้บริหาร การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนดมาตรา 51 ภายใต้บังคับกฎหมาย

เทศบาลเมืองทุ่งสง ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช มีพื้นที่ทั้งหมดรวม 7.17 ตารางกิโลเมตร แบ่งออกเป็นชุมชนย่อย 18 ชุมชน เดิมมีฐานะเป็นเทศบาลตำบลปากแพรก (โดยประกาศพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2483) ต่อมาได้รับการยกฐานะโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะและเปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาลเมืองทุ่งสง เมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2547 เทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นชุมชนที่มีแนวโน้มการขยายตัวสูงและเป็นศูนย์กลางความเจริญแห่งหนึ่งของจังหวัด โดยเริ่มจากการเป็นชุมทางการคมนาคมขนส่งทางรถไฟซึ่งมีผลให้เกิดการค้าและการบริการอื่นๆ ตามมา

เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจในการให้บริการประชาชนตามแผนงานโครงการพัฒนาต่างๆ มากมาย ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการ ได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และ

วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 โดยเนื้อหาเป็นการกำหนดแนวทางการบริหารราชการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ

เทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ฉะนั้นการให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้มากขึ้น มีการให้บริการที่ดี ประชาชนผู้รับบริการก็จะได้รับประโยชน์ การประเมินคุณภาพการให้บริการจึงเป็นการตรวจสอบว่าที่ผ่านมาการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับประโยชน์มากน้อยแค่ไหน และบริการนั้นมีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสงไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลเมืองทุ่งสงอีกทางหนึ่ง และมีส่วนผลักดันให้หน่วยงานสามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

1.2 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.3 ขอบเขตของการประเมิน

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการประชาชน โดยครอบคลุมตามประกาศเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน 31 กระบวนงานบริการ

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการจาก 6 กลุ่มงาน ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานห้องสมุด งานสาธารณสุข งานจัดเก็บ(ภาษี/ค่าธรรมเนียม) งานสังคมสงเคราะห์ และงานการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 จำนวน 20,009 คน (ที่มา: เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2557)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample random sampling)

ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (ส่วน สายยศและอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967) ปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 393 คนแต่ผู้ประเมินกำหนดที่ 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 ทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.5.2 ทราบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินครั้งนี้ผู้วิจัยได้ค้นคว้าหาข้อมูลจากแหล่งต่างๆ เพื่อนำมาสนับสนุนการศึกษาในครั้งนี้ รวมทั้งได้นำแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งเคยมีผู้ศึกษาไว้แล้วมาใช้เป็นแนวทางในการประเมิน ซึ่งได้แก่แนวคิดบทบาทของเทศบาล แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แนวคิดการให้บริการสาธารณะ และแนวคิดเกี่ยวกับตัวกำหนดคุณภาพบริการ

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของเทศบาล

2.1.1 บทบาทของเทศบาล

บทบาท และหน้าที่ของเทศบาล ระบบเทศบาลของไทย จัดแบ่งออกเป็นระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมืองและเทศบาลนคร และปัจจุบันจึงได้มีการให้ความหมายของเทศบาล

(พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 2 พ.ศ. 2546) ไว้ดังนี้

1. เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นไว้

2. เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งที่มีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

3. เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไปทั้งที่มีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล เมื่อพิจารณาอำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยทั่วไปในขอบเขตที่กว้าง อาจกล่าวได้ว่า สภาเทศบาลเป็นองค์กรที่มีหน้าที่อย่างน้อย 3 ประการ คือ

1. กำหนดนโยบายในการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ แก่ประชาชนในท้องถิ่นนั้น
2. อนุมัติงบประมาณประจำปี เพื่อนำไปใช้จ่ายในการปฏิบัติงาน
3. ควบคุมการบริหารงานของคณะผู้บริหาร

องค์การเทศบาล ประกอบด้วย สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีซึ่ง สภาเทศบาลประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมาย ตามจำนวนดังต่อไปนี้

1. สภาเทศบาลตำบล ประกอบด้วย สมาชิกจำนวน 12 คน
2. สภาเทศบาลเมือง ประกอบด้วย สมาชิกจำนวน 18 คน
3. สภาเทศบาลนคร ประกอบด้วย สมาชิกจำนวน 24 คน

สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาล หรือผู้บริหารท้องถิ่น สำหรับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเทศบาลจะมีโครงสร้างเพิ่มอีก มีพนักงานฝ่ายประจำ คือ พนักงานเทศบาล

นายกเทศมนตรี อาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาล ตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ตามเกณฑ์ดังต่อไปนี้

1. เทศบาลตำบล ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสองคน
2. เทศบาลเมือง ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสามคน
3. เทศบาลนคร ให้แต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีได้ไม่เกินสี่คน

นายกเทศมนตรี อาจแต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และรองเลขานุการนายกเทศมนตรี ซึ่งมีใช้สมาชิกเทศบาลได้ โดยในกรณีเทศบาลตำบลให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสองคน ในกรณีเทศบาลเมืองให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินสามคน และในกรณีเทศบาลนครให้แต่งตั้งได้จำนวนรวมกันไม่เกินห้าคน

การจัดส่วนราชการของเทศบาลให้มีปลัดเทศบาลให้มีปลัดเทศบาลหนึ่งคนเป็นผู้บังคับบัญชาพนักงานและลูกจ้างเทศบาล รองจากนายกเทศมนตรี และรับผิดชอบควบคุมดูแลราชการประจำของเทศบาลให้เป็นไปตามนโยบาย และมีอำนาจหน้าที่กฎหมายกำหนดหรือตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมาย ตามพระราชกฤษฎีการะเบียบพนักงานเทศบาล พ.ศ. 2519 ได้กำหนดให้พนักงานเทศบาลเป็นเจ้าหน้าที่ประจำที่มาจากการบรรจุและแต่งตั้งรวมทั้งปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ในหน่วยงานของเทศบาล ซึ่งแบ่งออกเป็น 6 ส่วน ได้แก่ สำนักปลัด ส่วนคลัง ส่วนสาธารณสุข ส่วนช่าง ส่วนการประปา และส่วนการศึกษา ต่อมา ได้มีระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541 กำหนดให้มีการจัดตั้งกอง หรือฝ่ายขึ้นได้ถึง 12 หน่วย โดยเทศบาลบางแห่งอาจจัดตั้งน้อยกว่า 12 หน่วยก็ได้ ทั้ง 12 หน่วย มีดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองการประปา หรือฝ่ายการประปา
3. กองการแพทย์ หรือฝ่ายการแพทย์
4. สำนักการศึกษา หรือกองการศึกษา
5. สำนักการคลัง กองคลังหรือฝ่ายคลัง
6. สำนักการช่าง กองช่างหรือฝ่ายช่าง
7. กองช่างสุขาภิบาล หรือฝ่ายช่างสุขาภิบาล
8. กองวิชาการและแผนงาน หรือฝ่ายวิชาการและแผนงาน
9. กองสวัสดิการและสังคม หรือฝ่ายสวัสดิการและสังคม
10. สำนักการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม หรือกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
11. หน่วยงานตรวจสอบภายใน
12. แนวทางการจัดแบ่งเทศบาลสามารถจัดแบ่งออกเป็น 5 ชั้น โดยมีส่วนราชการในแต่ละชั้นของเทศบาลดังนี้

1. เทศบาล ชั้นที่ 1 จะมีส่วนราชการได้ครบตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2541 ซึ่งกำหนดไว้ 12 ส่วน และกำหนดให้ปลัดเทศบาลเป็นระดับ 9 และหัวหน้าส่วนราชการเป็นระดับ 8

2. เทศบาล ชั้นที่ 2 ส่วนราชการไม่มี คือ สำนักการช่างและแขวง โดยกำหนดให้ปลัดเทศบาลเป็นระดับ 8 และหัวหน้าส่วนราชการเป็นระดับ 7-8

3. เทศบาล ชั้นที่ 3 ส่วนราชการไม่มี คือ สำนักการช่าง แขวงและกองสวัสดิการและสังคม โดยกำหนดให้ปลัดเทศบาลเป็นระดับ 7 และ หัวหน้าส่วนราชการเป็นระดับ 6-7

4. เทศบาล ชั้นที่ 4 ส่วนราชการไม่มี คือ สำนักงานช่าง แขวงและกองสวัสดิการและสังคม โดยกำหนดให้ปลัดเทศบาลเป็นระดับ 7 และหัวหน้าส่วนราชการเป็นระดับ 6-7

5. เทศบาลชั้นที่ 5 ส่วนราชการไม่มี คือ สำนักงานช่างแขวง และกองสวัสดิการและสังคมและกองวิชาการและแผนงานโดยกำหนดให้ปลัดเทศบาลเป็นระดับ 7 และหัวหน้าส่วนราชการเป็นระดับ 6

โดยสรุป โครงสร้างของเทศบาลประกอบด้วย สภาเทศบาล นายกเทศมนตรี และพนักงานเทศบาล โดยมีนายกเทศมนตรีทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร และปลัดเทศบาลทำหน้าที่ฝ่ายปกครองบังคับบัญชาพนักงานเทศบาล ซึ่งเป็นฝ่ายประจำ

2.1.2 หน้าที่ของเทศบาล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 11 พ.ศ.2543) มาตรา 50 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำให้เขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
3. รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลป ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. หน้าที่ตามกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด มาตรา 51 ภายใต้อำนาจแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1. ให้มีน้ำสะอาด หรือการประปา
2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
3. ให้มีตลาดท่าเทียบเรือหรือท่าข้าม
4. ให้มีสุสานและฌาปนกิจสถาน
5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ

เทศบาลเมือง

1. กิจการตามระบุไว้ในหน้าที่ ตามข้อ 1 – 8 ของเทศบาลตำบล
2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา

3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
6. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า และแสงสว่างโดยวิธีอื่น
8. ให้มีการดำเนินการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น

เทศบาลเมือง อาจจัดกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลดังต่อไปนี้

1. ให้มีตลาดท่าเทียบเรือและท่าข้าม
2. ให้มีสุสานหรือฌาปนสถาน
3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
6. ให้มีการสาธารณสุขปโภค
7. จัดตั้งและบำรุงโรงพยาบาล
8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
12. เทศพาณิชย์

เทศเทศบาลนคร

เทศบาลนคร มีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

1. กิจการตามที่ระบุไว้ในข้อ 1-8 ของหน้าที่ต้องทำของเทศบาลเมือง
2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพและสถานบริการอื่น
5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม
6. จัดให้มีการควบคุมตลาดท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง
8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว
9. เทศบาลนครอาจทำกิจการอื่นในหน้าที่อันอาจทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาลตามข้อ 1 –12 ของ

เทศบาลเมือง

ดังนั้น เมื่อเทศบาลตำบลได้ดำเนินการตามหน้าที่ที่ต้องทำตามพระราชบัญญัติเทศบาลพ.ศ. 2496 แล้วจะทำให้เกิดประสิทธิผล โดยวิธีที่มีอยู่ และไม่ทำให้ทรัพยากรเสียหาย จนประชาชนเกิดความพึงพอใจ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของเทศบาลตำบล

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดโดยอ้อม โดยการวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นซึ่งการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้

พจนานุกรมบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2525 กล่าวว่าคำว่า “พึง” เป็นคำช่วยกริยาอื่น หมายความว่า “ควร” เช่น พึงใจ หมายความว่า พอใจ ชอบใจ และคำว่า “พอ” หมายความว่า “เท่าที่ต้องการเต็มความต้องการ ถูก ชอบ” เมื่อนำคำมาผสมกัน “พึงพอใจ” จะหมายถึง ชอบใจหรือถูกใจตามที่ต้องการ

Wolman (1973 อ้างใน ภนิดา ชัยปัญญา : 2541) กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกที่ได้รับความสำเร็จตามความมุ่งหวังและความต้องการ

Heider (1953 อ้างใน วิโรจน์ ไพรีพินาศ : 2540) ได้อธิบายถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล และนำมาซึ่งความรู้สึกพึงพอใจต่อสิ่งต่างๆ ได้ดังนี้

- 1) ความเชื่อ ค่านิยม
- 2) สิ่งแวดล้อม
- 3) ภาษาเป็นสื่อของความคิด
- 4) การวิเคราะห์คำพูด หรือสถานการณ์
- 5) ประสิทธิภาพ ผลของการกระทำ เหตุผล ความสามารถ ความพยายาม
- 6) อารมณ์ ความรู้สึก และเจตคติ
- 7) ความเข้าใจต่อบุคคลอื่น
- 8) การมีผลตอบแทน
- 9) ความคาดหวัง
- 10) การคำนึงถึงประโยชน์และโทษ
- 11) การเกิดผลต่อส่วนรวม

Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลา อย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

Naumann & Giel (1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่า ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1) คุณภาพของสินค้าและบริการ (Quality Product & Service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น

2) ราคา(Price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบคุณธรรมของราคา และเห็นว่ามียุติธรรมเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3) ภาพลักษณ์ร่วม (Corporate image) เป็นสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วม ทั้งการดำเนินงาน การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจในองค์ประกอบ และสิ่งจูงใจด้านต่างๆ ที่สามารถตอบสนองความต้องการได้ โดยแสดงออกจากพฤติกรรม เช่น สายตา คาพูด ลักษณะท่าทาง เป็นต้น

ลักษณะของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ผ่านการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด เป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ค้นพบได้ตามปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่แสดงออกมาในระดับมากน้อยได้ ขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้

นอกจากนี้ความพึงพอใจของบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะถูกกำหนดจากความรู้สึกของแต่ละบุคคล โดยจากการพิจารณาความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและผลตอบแทนที่เขามีความรู้สึกว่าเขาควรจะได้รับแล้ว ถ้าหากผลตอบแทนที่ได้รับจริงมากกว่าผลตอบแทนที่เขาคาดว่าจะได้รับย่อมจะก่อให้เกิดความพึงพอใจขึ้น ซึ่งความพอใจจะมากหรือน้อยหรือไม่พึงพอใจนั้น ขึ้นอยู่กับความยุติธรรมของผลตอบแทน (อัจฉรา สมสวย, 2545)

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

การให้บริการ เป็นหน้าที่หลักสำคัญในการบริการงานในภาครัฐ โดยเฉพาะงานที่จะต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการ (Delivery Service) ให้แก่ผู้รับบริการ กล่าวคือ คุณค่าประการแรกของการบริการงานรัฐกิจทั้งหมดคือ การปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจซึ่งมีลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equivalent Service) การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา (Timely Service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) (John D. Millett, 1951)

2.3.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการบริหารงานราชการ โดยเกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปใช้บริการในสถานบริการนั้น และประสบการณ์นั้นได้เป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการมากน้อยเพียงใด

2.3.2 เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพของการบริการ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ ดังนี้

- รูปธรรม (Tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
- ความไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

- การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่า ตรงจุดหรือดีกว่าตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
- ความมั่นใจได้ (Assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญ หรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น
- ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการรวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว (สมิต ทัศนกร, 2546)

2.3.3 การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกรับบริการของผู้รับบริการของแต่ละบุคคล หากจะวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้ เช่น การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต

- การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการ สามารถแสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบหรือเป็นคำตอบอิสระ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
- การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
- การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วิจัยจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน (ชานันท์ ถ้าอู่, 2545)

ความพึงพอใจในการบริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้สามารถเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งลักษณะทั่วไปมีดังนี้

- ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดบุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่น และสิ่งต่างๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การเรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เป็นเช่นเดียวกันบุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการ ไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการ ซึ่งประสบการณ์ ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่างๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจ

- ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์บริการก่อนที่ประชาชนจะมารับบริการ

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

มหาวิทยาลัยเนชั่น (2550, หน้า 15 - 19) การศึกษาเกี่ยวกับแนวคิดการบริการ โดยมุ่งเน้น ให้ความสำคัญกับการให้บริการสาธารณะซึ่งกิจการที่รัฐต้องดำเนินการให้กับประชาชนโดยส่วนรวม ซึ่งมี ความคิดเห็นจากนักวิชาการอย่างแพร่หลาย ซึ่งจะขอลำดับถึง ความหมาย องค์ประกอบและหลักเกณฑ์การให้บริการสาธารณะ ดังนี้

2.4.1 ความหมายการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะ (Public Service Delivery) เป็นหน้าที่ กิจการที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน โดยเป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจของรัฐ ทั้งการที่รัฐเป็นผู้ดำเนินการเองหรือหน่วยงานเอกชน เข้ามาดำเนินการแทนในการนั้นๆ ซึ่งการให้บริการสาธารณะนั้นนักวิชาการได้ให้ความหมายและนิยามดังนี้

ดร.ประยูร กาญจนกุล (2492, หน้า 119-121) บริการสาธารณะ หมายถึง กิจการที่อยู่ในความอำนาจหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

เทพศักดิ์ บุญรัตน์ (2536, หน้า 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวมการให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ

บรรจบ กาญจนกุล (2546, หน้า 13) ให้ความหมาย Public Service Delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

มณีนวรัตน์ ต้นไทย (2546, หน้า 14) ให้ความหมายว่า การที่องค์กรราชการได้กระจายสินค้าสาธารณะออกไปให้คนในสังคมเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น พฤติกรรมการให้บริการจึงเป็นการศึกษากริยาอาการที่แสดงออกหรือปฏิกิริยาของเจ้าหน้าที่องค์กรที่แสดงออกในขณะที่ให้บริการแก่ผู้ที่มารับบริการ

ปริมพร อัมพันธ์ (2548, หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

สรุปความหมายของการบริการสาธารณะ คือกิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นหน่วยงานรัฐหรือเอกชน เป็นผู้ดำเนินการ สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และความต้องการของประชาชนผู้ให้บริการในแต่ละเรื่อง เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัตรและเปลี่ยนแปลงเสมอ

2.4.2 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแนวคิด การบริการสาธารณะ มีนักวิชาการเสนอแนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบ การให้บริการอย่างหลากหลายดังนี้

มาคูลลอง (Macullong อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 19) ได้เสนอความเห็นว่าการบริการสาธารณะ จะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ (1) หน่วยงานที่ให้บริการ (2) บริการ ซึ่งประโยชน์ที่ หน่วยงานผู้ให้บริการได้ส่งมอบให้แก่ (3) ผู้รับบริการ ประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะ ตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ลูซี่ กิลเบิร์ต และเบิร์คเฮด (Lucy, Gilbert & Birkhead) ได้เสนอความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะ นั้นมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร อันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรมหรือกระบวนการ ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลหรือผลผลิต ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ประยูร กาญจนกุล (2549, หน้า 119-121) ได้เสนอแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่าการให้บริการ สาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนาจการหรือในการควบคุมของรัฐ
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสม แก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากการศึกษาแนวคิดองค์ประกอบของการให้บริการสาธารณะ จะเห็นได้ว่ามีองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการคือ

1) เป็นกิจการที่อยู่ในการอำนาจการหรือการควบคุมของรัฐกล่าวคือ รัฐอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือ มอบให้บุคคลอื่นซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งเมื่อรัฐมอบหน้าที่ในการจัดทำบริการ สาธารณะให้บุคคลอื่นโดยรัฐในฐานะผู้จัดทำหรืออำนาจการจะเปลี่ยนไปเป็นผู้ควบคุม เพื่อให้ประชาชนได้รับ ประโยชน์จากบริการสาธารณะนั้นๆ อย่างมากที่สุดและเดือดร้อนน้อยที่สุด

2) รัฐจะต้องเข้าจัดทำกิจกรรมในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของทุกคน ไม่ใช่เพื่อบุคคล หนึ่งบุคคลใดหรือกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดได้ เพื่อประโยชน์แก่ประชาชนทุกอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน

2.4.3 หลักการจัดทําบริการสาธารณะ

ในการจัดทำบริการสาธารณะนั้นมีหลักที่น่าสนใจ จากหลากหลายแนวคิดของนักคิด นักวิชาการ ที่ได้ เสนอให้เห็นถึงแนวทางและหลักการให้บริการสาธารณะของภาครัฐเพื่อให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มา รับบริการ ดังต่อไปนี้

มิลเลทท์ (Millet อ้างถึงใน เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์, 2536, หน้า 14-15) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการ บริการคือการสร้างความพึงพอใจในบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่มุมของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการให้บริการที่ตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม มีเลทท์เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมาย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้มารับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน อีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

วรเจตน์ ภาคีรัตน์ (2546) กล่าวว่า บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประโยชน์สาธารณะ (หรือที่ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม) ที่ดำเนินการจัดทำขึ้นโดยบุคคลในกฎหมายมหาชน หรือโดยเอกชนซึ่งฝ่ายปกครองต้องใช้อำนาจกำกับดูแลบางประการและอยู่ภายใต้ระบบพิเศษ หลักเกณฑ์พื้นฐานของบริการสาธารณะประกอบไปด้วย (1) เป็นกิจการที่ต้องมีความต่อเนื่อง สม่ำเสมอ (2) มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความต้องการของประชาชน และ (3) เป็นกิจการที่ให้แก่นักทั่วไปโดยเสมอภาค และไม่เลือกปฏิบัติ

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2548, หน้า 11-14) ได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจรหรือการพัฒนาให้บริการในเชิงรุก เรียกว่าหลัก Package Service ซึ่งมีเป้าหมายดังนี้

1. การมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการ และผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการ ถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดบริการให้ครอบคลุมทั่วถึง

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติ และการใช้ดุลยพินิจ จะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็น

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการ อาจทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ ความสามารถ เพื่อให้เกิด ความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือการมอบหมายอำนาจให้มากขึ้นและปรับปรุงระเบียบวิธีการทำงานให้มีขั้นตอนโดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้บริการได้รวดเร็วขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ โดยความสำเร็จสมบูรณ์ของการให้บริการ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายความว่าความรวมถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่นๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับด้วย แม้ว่าจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ ตามแต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำและพยายามให้บริการในเรื่องนั้นๆ เช่น มีนักกีฬามาขอขี้อุปกรณ์กีฬา แล้วพบว่าบัตรประจำตัวนักกีฬาใกล้หมดหมดอายุ ก็ดำเนินการแนะนำให้ยื่นเรื่องขอเปลี่ยนทำบัตรประจำตัวนักกีฬาใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ

5. การให้บริการด้วยความถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ จะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและการติดต่อกับทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการมีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชน จะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

กล่าวโดยสรุปได้ว่า หลักการให้บริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารงานของรัฐ โดยการให้บริการนั้นควรมีการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบให้เกิดความสอดคล้องครบวงจรในการบริการที่มีความครบถ้วนสมบูรณ์ สะดวกรวดเร็ว มุ่งที่จะให้บริการในเชิงส่งเสริม สร้างสรรค์ทัศนคติและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ จะต้องเป็นบริการที่มีความถูกต้องชอบธรรม มีความเสมอภาคและเท่าเทียมทุกคน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพบริการ

ชัยทิพ สามบุญมี (2544) คุณภาพ หมายถึง ระดับความเป็นเลิศ “Degree of Excellence” (Summers, 1992 อ้างใน พิมพ์ชนก คັນสนีย์, 2540) โดยที่ลูกค้าเป็นผู้จัดระดับความเป็นเลิศ กิจกรรมที่มุ่งคุณภาพเป็นกิจกรรมที่มุ่งให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ Noriakikano Hinshitsu (Quality, 1984 อ้างในอนวัณน์ สุขขุติกุล และคณะ, 2541) ได้เสนอมิติของคุณภาพบริการใน 2 มิติ คือ คุณภาพที่ต้องมี (Must be Quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวัง หากไม่ได้รับการตอบสนองลูกค้าจะไม่พอใจ และคุณภาพที่ประทับใจ (Attractive Quality) เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการไม่ได้คาดหวัง ไม่มีก็ไม่เป็นไร แต่ถ้ามีจะทำให้เกิดความชื่นชม ประทับใจ แต่เมื่อเวลาผ่านไปสิ่งนี้อาจกลายเป็นความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นคุณภาพที่ต้องการ

พาราสุรมันและคณะ (Parasuraman et al., 1988 อ้างใน พิมพ์ชนก คันสนีย์, 2540) กล่าวว่า คุณภาพของการบริการตามการรับรู้ (Perceived Service Quality) ของผู้บริโภค คือ การประเมินหรือลงความเห็นเกี่ยวกับความดีเลิศของบริการโดยภาพรวม การให้บริการที่มีคุณภาพ หมายถึง การให้บริการที่มีความสอดคล้องกับความคาดหวังของผู้บริโภค

2.5.1 ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการ

ผลการศึกษาวิจัยของพาราสุรมันและคณะ (Parasuraman et al., 1988 อ้างใน พิมพ์ชนก คັນสนีย์, 2540) เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพของการบริการทำให้ทราบว่าผู้บริโภคได้ใช้ปัจจัย 10 ประการในการประเมินคุณภาพของการบริการ ได้แก่

1. ความสะดวก (Access) หมายถึง ความสะดวกในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ ซึ่งครอบคลุมทั้งเวลาที่เปิดดำเนินการ สถานที่ตั้ง และวิธีการที่จะสามารถอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้บริโภคในการเข้าพบหรือติดต่อกับผู้ให้บริการ เช่น สถานที่ให้บริการตั้งอยู่ในที่ที่สะดวกแก่การไปติดต่อ เป็นต้น
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) หมายถึง การสื่อสารและให้ข้อมูลแก่ลูกค้าด้วยภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจและการรับฟังความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอแนะ หรือคำติชมของลูกค้าในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวกับการให้บริการขององค์กร
3. ความสามารถ (Competence) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถและทักษะที่จะปฏิบัติงานบริการได้เป็นอย่างดี เช่น ความรู้และทักษะในการรักษาโรคของแพทย์ เป็นต้น
4. ความสุภาพ (Courtesy) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพเรียบร้อย มีความนับถือในตัวลูกค้า รอบคอบ และเป็นมิตรต่อผู้บริโภค เช่น การให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส และการสื่อสารด้วยความสุภาพ เป็นต้น
5. ความน่าเชื่อถือ (Credibility) หมายถึง ความเชื่อถือได้ และความซื่อสัตย์ขององค์กรที่ให้บริการและตัวผู้ให้บริการเอง เช่น องค์กรมีชื่อเสียงหรือภาพลักษณ์ที่ดี เป็นต้น
6. ความคงเส้นคงวา (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ได้สัญญาไว้อย่างแน่นอน และแม่นยำ เช่น การให้บริการตามที่ได้แจ้งไว้กับลูกค้า เป็นต้น
7. การตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง ความเต็มใจของผู้ให้บริการที่จะให้บริการอย่างรวดเร็ว เช่น การให้บริการแก่ผู้รับบริการ ณ เคาน์เตอร์ฝากถอนเงินของธนาคารได้ทันทีทันใด เป็นต้น
8. ความปลอดภัย (Security) หมายถึง การให้บริการที่ปราศจากอันตราย ไม่มีความเสี่ยง หรือความเคลือบแคลงใดๆ เช่น การใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์ทางการแพทย์ที่ดี สะอาดปราศจากเชื้อโรค เป็นต้น
9. ลักษณะภายนอก (Tangibles) หมายถึง ลักษณะภายนอกที่สามารถมองเห็นได้ของอุปกรณ์ บุคลากรที่ให้บริการ ตลอดจนสิ่งต่างๆ ว่ามีความเหมาะสม สวยงาม และทันสมัยหรือไม่ เช่น ลักษณะของสถานที่ที่ให้บริการ ตลอดจนอุปกรณ์มีความทันสมัยและสวยงาม เป็นต้น
10. ความเข้าใจลูกค้า (Understanding) หมายถึง การพยายามรู้จักและเข้าใจลูกค้าตลอดจนความต้องการต่างๆ ของลูกค้า เช่น การเพิ่มบริการต่างๆ ตามความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า เป็นต้น

2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กริชกมล เหล่าอรรค (2550 : บทคัดย่อ) วิจัยเรื่องบทบาทของเทศบาลตำบลห้วยขวางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า 1. ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 50 ปี รองลงมาคืออายุ 51 ปีขึ้นไป ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี รองลงมาคือระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง รองลงมาคืออาชีพค้าขาย 2. ประชาชนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของเทศบาลตำบลห้วยขวางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของเทศบาลในการ

พัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมและเป็นรายด้านคือ ด้านสังคมไม่แตกต่างกัน ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการเมืองการบริหารและด้านการจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทของเทศบาลในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น โดยรวมและเป็นรายด้านไม่แตกต่างกัน

จาวรรณ ศรีบรรจง (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปรุ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการอยู่ในระดับปานกลาง ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.40) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 3.36) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 3.10) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ได้แก่ ช่วงเวลารับบริการ แต่ปัจจัยในด้านจำนวนครั้งที่มารับบริการ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อระดับความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุง ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ โดยการจัดวางระบบปฏิบัติงาน และจัดทำแผนปฏิบัติงานล่วงหน้าเพื่อลดขั้นตอนการทำงานและการทำงานซ้ำซ้อน (ร้อยละ 20) ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ ควรมีการกำหนดเครื่องแบบ ชุดทำงาน เพื่อลดปัญหาเรื่องการแต่งกายไม่เหมาะสม (ร้อยละ 25) และมีการจัดฝึกอบรมพนักงานเกี่ยวกับการพัฒนาบุคลิกภาพ (ร้อยละ 20) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการก่อสร้างอาคารที่ทำการหลังใหม่ เพื่อจัดเตรียมบริเวณพื้นที่ให้เพียงพอกับจำนวนประชาชนที่มารับบริการ (ร้อยละ 15)

จุมล ระบอบ (2551) ได้ทำการประเมินความพึงพอใจความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซุง อำเภอเมืองอุทัยธานี จังหวัดอุทัยธานี จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ มาติดต่อเรื่องการค้าขาย การชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และการขอขี้อวดครุภัณฑ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อใช้ประโยชน์สาธารณะ เมื่อแจกแจงความพึงพอใจในการให้บริการด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากที่สุดในทุกประเด็นที่สำรวจ แต่ยังมีผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจปานกลาง เฉลี่ยร้อยละ 5.33 และต้องการให้ปรับปรุง เฉลี่ยร้อยละ 0.51 ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลท่าซุง จึงต้องการปรับปรุง แก้ไข การให้บริการให้ดียิ่งๆ ขึ้นต่อไป โดยเสนอให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าซุง ออกหน่วยเคลื่อนที่ให้บริการประชาชนตามหมู่บ้าน ต่าง ๆ หรือจัดทำโครงการ อบรม.สัญจร เพื่อบริการประชาชนในด้านการจัดเก็บภาษี ด้านการสังคมสงเคราะห์ผู้สูงอายุ คนพิการ และประชาสัมพันธ์แผนงาน โครงการต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าซุงให้ประชาชนได้ทราบ ควรมีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร (One stop Service) และควรมีการประกาศอัตราค่าธรรมเนียม ในการจัดเก็บภาษีให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนตลอดจนส่วนราชการหรือบุคคลภายนอก ที่มาติดต่อขอรับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในการมารับบริการมากที่สุด ตามเป้าหมายของกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องจัดให้มีการบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ตามนโยบายของการปฏิรูประบบราชการ ภายใต้กรอบของระบบการบริหารจัดการแนวใหม่ เพื่อให้ประชาชนได้รับผลสัมฤทธิ์ในการบริการที่ดีซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนเกิดความศรัทธาเชื่อมั่นในการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และให้การสนับสนุนตลอดจนมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามภารกิจต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการสร้างเสริมให้ชุมชนมีความเข้มแข็ง สามัคคีและเกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน อันเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล และจะต้อง

จัดสำนักงานให้สอดคล้องกับกระบวนการให้บริการที่ปรับปรุงใหม่ ทำให้ง่ายต่อการติดต่อตามขั้นตอนที่ลดไปได้อย่างสะดวก รวดเร็ว เน้นการเพิ่มพื้นที่ให้ประชาชนผู้มาติดต่อมากกว่าพื้นที่ของเจ้าหน้าที่ สร้างบรรยากาศในการติดต่อและให้บริการที่เป็นกันเองและอบอุ่น มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ จัดสำนักงานตามกิจกรรม 5 ส.ปรับสภาพภูมิทัศน์ทั้งภายใน ภายนอก ให้สะอาดสวยงาม เป็นธรรมชาติ มีจุดต้อนรับและประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส ให้คำปรึกษาประชาชนที่มาติดต่อ จัดลำดับการติดต่อโดยให้มีบัตรคิว จัดให้มีการบริการนอกสถานที่ ให้บริการนอกเวลาพิเศษ จัดให้มีการชำระภาษีทางไปรษณีย์ จัดให้มีสายด่วนถามตอบและจัดให้มีชุดบริการเคลื่อนที่เพื่อบริการประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลอาจดำเนินการด้วยตนเอง หรือสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับองค์กรเอกชนหรืออาสาสมัครต่าง ๆ โดยเน้นให้บริการฟรีแก่ประชาชน

ชวลิต ธนิกุล (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มารับบริการส่วนใหญ่มารับบริการในงานชำระภาษีและค่าธรรมเนียม รองลงมาคืองานทะเบียนราษฎร และ งานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ และมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ โดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการให้บริการ และเมื่อพิจารณาจำแนกตามกลุ่มผู้มารับบริการ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและผู้พิการ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 82.4 รองลงมาเป็นผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 62.7 และผู้มารับบริการงานชำระภาษีและค่าธรรมเนียม คิดเป็นร้อยละ 60.1 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยในแต่ละด้าน คือ สถานที่นั่งรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกที่จะปฏิบัติ และความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ จึงจำเป็นจะต้องนำประเด็นดังกล่าวมาวางแผนปรับปรุงพัฒนา โดยจะต้องจัดให้มีโครงการฝึกอบรมดูงานจากหน่วยงานชั้นนำ จัดให้มีการประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลข่าวสารด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก จะต้องสนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงและตกแต่งสิ่งแวดล้อมในบริเวณสำนักงาน โดยการจัดหาสถานที่พักขณะนั่งรอรับบริการแก่ผู้มารับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม และเพื่อเป็นการพัฒนา งานบริการประชาชนอย่างยั่งยืน เทศบาลจำเป็นต้องจัดให้มีโครงการพัฒนาและประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างต่อเนื่องตลอดไป

ดนัย บุญตอบ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลนาหนองหุ้ม เป็นรายด้านมีดังต่อไปนี้ คือ ด้านระบบการให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ และด้านสถานที่ให้บริการ พบว่าทั้ง 3 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่ได้จากการสำรวจ ในแต่ละด้านนั้น สามารถจำแนกออกเป็นด้านต่าง ๆ ได้ดังนี้ ด้านระบบให้บริการ เทศบาลควรมีการปรับปรุงในด้านประชาสัมพันธ์ และการบอกทิศทางของการเข้ารับบริการ การประยุกต์ระบบอินเตอร์เน็ตเข้ามาใช้ในระบบการให้บริการ พร้อมทั้งปรับปรุงและพัฒนาในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เพื่อป้องกันความซ้ำซ้อนในขั้นตอนของการให้บริการ ในด้านบุคลากรที่ให้ บริการนั้น เจ้าหน้าที่ควรแนะนำชี้แจงในเรื่องของขั้นตอนต่างๆ ในการเข้ารับบริการ พร้อมทั้งคอยดูแลเอาใจใส่ อย่างเท่าเทียมกัน และด้านสถานที่ เทศบาลควรมี

การจัดสื่อโทรทัศน์ไว้ให้ผู้ให้บริการรับชมในขณะที่รอรับบริการ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ สถานที่จอดรถ น้ำดื่มให้เพียงพอ และเป็นระเบียบ ต่อผู้มาใช้บริการได้อย่างเต็มที่

เทศบาลนครอุบลราชธานี (2553) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 41 - 50 ปี สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา อาชีพค้าขาย/ธุรกิจ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานี ผลการสำรวจพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานทุกยุทธศาสตร์การพัฒนาในระดับพอใจ โดยมีความพึงพอใจในยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.11) รองลงมามีความพึงพอใจด้านยุทธศาสตร์การวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและ การท่องเที่ยว (ค่าเฉลี่ย 3.02) และยุทธศาสตร์ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษา ความสงบเรียบร้อย (ค่าเฉลี่ย 2.97) ตามลำดับ และผลสำรวจความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีโดยรวม พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครอุบลราชธานีในระดับ พอใจ (ค่าเฉลี่ย 2.83)

บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนตำบลคอนเจดีย์ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลโดยรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งความพึงพอใจของประชาชนในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมาก รองลงมาเป็นความพึงพอใจในด้านการบริการของด้านเจ้าหน้าที่และระบบการให้บริการ ผลการทดสอบสมมุติฐาน พบว่า ประชาชนตำบลคอนเจดีย์ที่มีเพศ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และอาชีพ ที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ประชาชนตำบลคอนเจดีย์ที่มีอายุแตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์แตกต่างกัน กล่าวคือ ประชาชนที่มีอายุ 46 - 55 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนเจดีย์ มากกว่าประชาชนที่มีอายุมากกว่า 55 ปี อายุ 26 - 35 ปี และอายุต่ำกว่า 26 ปี

พงษ์ไพบูลย์ ศิลาวราเวช และทิมมพร คุ่มวงศ์ (2551) ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้ออำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในหมู่บ้านหมู่ที่ 1 หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 ของตำบลท่าล้อ มีอาชีพหลักคือการเป็นลูกจ้างและประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นลำดับรองลงมา ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วและเป็นผู้ที่ไม่ได้รับการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยมีอายุประมาณ 36 ปี มีระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนแห่งนี้ประมาณ 29 ปี มีรายได้โดยเฉลี่ยอยู่ที่จำนวน 6,196 บาทต่อเดือน มีสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ร่วมกันในครัวเรือนเดียวกันจำนวน 4 คน และมีระยะเวลาที่ได้รับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์จากเทศบาลมาแล้วเป็นจำนวน 2 ปี ข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพกลุ่มเป้าหมายในแต่ละด้านประกอบด้วย 1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้าน การกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ซึ่งทางเทศบาลได้จัดทำเอาไว้ได้อย่างสะดวกและสามารถใช้บริการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์จากเทศบาลได้ง่ายและสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นผู้มีอัตราชัยไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและมีความสุภาพ

เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกรับผลประโยชน์ตอบแทนใดๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถามทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ 3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็น ดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเป็นเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านระหว่างรอรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ตามลำดับ จึงสามารถสรุปได้ว่าภาพรวมของความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ ในด้านกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการและบุคคลทั่วไปในด้านต่างๆ เกี่ยวกับงานบริการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพของเทศบาลโดยสามารถสรุปประเด็นได้ ดังนี้ ให้เทศบาลดำเนินการทันทีเกี่ยวกับคำขอตามที่ยื่นเรื่องการขอรับการสงเคราะห์ ให้เทศบาลเพิ่มเงินผู้สูงอายุให้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม ให้ผู้สูงอายุที่มีอายุครบ 60 ปีขึ้นไปได้รับเงินสงเคราะห์ทุกราย สำหรับผู้พิการมีความต้องการ ดังนี้ ให้เทศบาลตำบลมอบเงินสงเคราะห์ให้ผู้พิการถึงบ้าน ให้เพิ่มงบประมาณให้มากขึ้นกว่าเดิมสำหรับผู้พิการ ให้เทศบาลตำบลจัดหางานอาชีพสำหรับผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์มีความต้องการ ดังนี้ ให้เทศบาลตำบลทำล้อออกเงินทุนให้ประกอบอาชีพ เนื่องจากไม่สามารถที่จะไปสมัครงานที่ไหนได้ ให้เพิ่มงบประมาณให้มากขึ้นกว่าที่ได้รับอยู่เดิม

พระศักดิ์ จิตตสุโก (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์” ผลการศึกษาวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ตามหลักสังคหวัตถุ ๔ โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์ โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน (2549) ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ มีกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 1,136 ราย ผลการประเมินโดยรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกบริการของหน่วยงาน ($X = 3.70$) โดยประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ในการให้บริการของสำนักปลัดเทศบาลกับสำนักการศึกษา โรงเรียนเทศบาล ($X = 3.79$) เป็นอันดับแรก รองลงมา คือ สำนักการช่าง ($X = 3.73$) และสมาชิกสภาเทศบาล ($X = 3.70$) สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($X = 3.69$) กองสวัสดิการสังคม ($X = 3.67$) สำนักการคลัง ($X = 3.67$) สถานชนานุบาล(โรงเรียนบ้านท่าล้อ) ($X = 3.65$) และกองวิชาการและแผน ($X = 3.57$) ตามลำดับ

ยุทธนา บุญทน (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อยู่ในระดับสูง ทั้ง 3 ด้าน อันได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.12$) ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.22$) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.07$) เมื่อทำการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชน อายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่า

อนุปรัชญา และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรและทำธุรกิจส่วนตัว สำหรับด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ รายได้ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชน อายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ขึ้นไป และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกร และทำธุรกิจส่วนตัว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มีอายุ รายได้ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชน อายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาท ขึ้นไป และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรและทำธุรกิจส่วนตัว จากการวิจัยทำให้ทราบว่าความพึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ตามแนวนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ที่เน้นการบริการและความสะดวกให้กับประชาชน ดังนั้น ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้นเรื่องของการรักษาคุณภาพและมาตรฐานที่ได้อยู่แล้วให้คงอยู่และดีขึ้นๆ ขึ้นไป

วาริน เสนาใจ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม จังหวัดลำปาง ผลการศึกษา พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ในระดับมาก โดยมีความพึงพอใจสูงสุดเกี่ยวกับ การทำงานของเจ้าหน้าที่ที่ทำงานได้ถูกต้องตรงตามความต้องการ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลเบื้องต้นของประชาชน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเสริมงาม ไม่แตกต่างกัน จึงเป็น การปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ศิรินาท สุภบุญ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในประสิทธิภาพ การบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริหารจัดการ ระดับความพึงพอใจของประชาชนและความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยได้ทำการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ผลการศึกษาพบว่า ประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐ อำเภอเมืองอ่างทอง จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมมีประสิทธิภาพการบริหารจัดการอยู่ในระดับปานกลาง รายด้านอยู่ในระดับมาก 1 ด้าน คือด้านกิจการนักเรียน อยู่ในระดับปานกลาง 5 ด้าน เรียงลำดับดังนี้ ด้านงานอาคารสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านงานธุรการการเงินและพัสดุ ด้านงานวิชาการ ด้านงานบุคลากร และด้านงานความสัมพันธ์กับชุมชนและการประชาสัมพันธ์ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล บ้านอิฐ ในภาพรวมอยู่ในระดับสูงโดยประชาชนมีความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่และการดูแลเด็กในแต่ละวันของผู้ดูแลเด็กมากที่สุด ประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านอิฐมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีแนวโน้มว่าประสิทธิภาพการบริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กยิ่งสูงขึ้น จะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น

สายยันต์ ภิรมกิจ (2547) ศึกษาวิจัยเรื่อง “บทบาทของเทศบาลตำบลหนองบัวระเหว ในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น” พบว่า บทบาทของเทศบาลและการมีส่วนร่วมของประชาชนใน

การพัฒนาท้องถิ่นโดยรวมและรายได้ 4 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง คือด้านรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการร่วมวางแผนพัฒนาเทศบาล ด้านร่วมปฏิบัติงานและด้านการตรวจสอบและประเมินผล ส่วนด้านการแสดงความคิดเห็นในระดับน้อยในส่วนเรื่องการเปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทเทศบาลในการสร้างการมีส่วนร่วมและการมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น จำแนกตามอายุและระดับการศึกษาพบว่า อายุ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่นทั้ง โดยรวมและรายด้านทั้ง 4 ด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สุภัทรา บุญอากาศ (2550) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ กิ่งอำเภอวังสมบูรณ์ จังหวัดสระแก้ว ในการให้บริการในงาน 3 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในระดับมาก 2) ประชาชนมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังสมบูรณ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดนครราชสีมา (2552) การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในเขตจังหวัดนครราชสีมา ประจำปีงบประมาณ ผลการศึกษาพบว่า ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป การศึกษาระดับประถมศึกษา ประกอบอาชีพเกษตรกรกรรม มีรายได้อยู่ระหว่าง 2,000 – 4,000 บาท ส่วนมากเคยมารับบริการ 2-3 ครั้ง โดยมาติดต่อขอรับบริการจากงาน ส่วนการคลังเกี่ยวกับการชำระภาษีมากที่สุด และประชาชนส่วนมากได้รับข้อมูลข่าวสาร ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้จากเสียงตามสาย การสำรวจความพึงพอใจพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนพอใจในคุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไไ้ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด แต่มีความพึงพอใจน้อยสุดด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า

1) ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมมากที่สุด แต่พอใจเรื่องช่องทางการให้บริการที่หลากหลายน้อยสุด

2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการพอใจเรื่องความเป็นกันเองกับประชาชนที่มาใช้บริการของเจ้าหน้าที่มากที่สุด แต่พอใจเรื่องการให้คำแนะนำ การตอบข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัย และอธิบายได้อย่างชัดเจนของเจ้าหน้าที่น้อยสุด

3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้รับบริการพอใจเรื่องป้ายประชาสัมพันธ์และ ป้ายแสดงสถานที่การให้บริการเห็นได้ง่ายมากที่สุด แต่พอใจเรื่องเครื่องมือ/ วัสดุ/ อุปกรณ์/ ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศน้อยสุด การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการแยกตามภาระงานหลัก พบว่า

1) งานพัฒนาชุมชน งานกฎหมายและคดี งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ฯลฯ (สำนักปลัด) และงานชำระภาษี (ส่วนการคลัง) ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด แต่มีความพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการน้อยสุด

2) จัดทำข้อมูลด้านวิศวกรรม งานตรวจสอบ การก่อสร้าง งานควบคุมอาคาร ฯลฯ (ส่วนโยธา) ผู้รับบริการพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุดแต่มีความพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการน้อยสุด

3) งานด้านบริหารการศึกษา งานพัฒนาการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานธุรการ ฯลฯ (ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม) ผู้รับบริการพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มากสุด แต่มีความพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกน้อยสุด

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการพบว่า กลุ่มตัวอย่างประชาชนมีความ พึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองตะไก้ในภาพรวม อยู่ในระดับ ร้อยละ 85.00 โดยได้คะแนนอยู่ในระดับ 7

บทที่ 3 วิธีดำเนินการประเมิน

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการประชาชน โดยครอบคลุมตามประกาศเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน 31 กระบวนงานบริการ

3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการจาก 6 กลุ่มงาน ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานห้องสมุด งานสาธารณสุข งานจัดเก็บ(ภาษี/ค่าธรรมเนียม) งานสังคมสงเคราะห์ และงานการขออนุญาตก่อสร้างดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 จำนวน 20,009 คน

(ที่มา: เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2557)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample random sampling)

ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967) ปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 393 คนแต่ผู้ประเมินกำหนดที่ 400 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราชประจำปี 2558 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

3.4 วิธีการเก็บข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

- 1) ลงสำรวจพื้นที่จริง โดยการใช้แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะต่างๆ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บันทึกข้อมูลลงแบบสอบถาม บันทึกภาพนิ่ง เก็บข้อมูลในพื้นที่งานบริการต่างๆ และเก็บข้อมูลตามชุมชนเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ โดยมีการกระจายข้อมูล ให้ครบตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด
- 2) วิเคราะห์ผลการประเมิน
- 3) นำผลการวิเคราะห์ผลการประเมินประจุมร่วมกับกองวิชาการและแผนงานวิชาการเพื่อสรุปผลการประเมิน
- 4) รายการผลการประเมิน

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

- 1) นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows 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 พิจารณาจากคะแนนเฉลี่ย (Mean) โดยกำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนของ John W.Best ดังนี้

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

บทที่ 4

ผลการประเมิน

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการประเมินโดยใช้หลักการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ซึ่งใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (Field research) หัวข้อที่ศึกษาประเมินคือ เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 การประเมินในครั้งนี้ ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่มามีความต้องการใช้บริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน ซึ่งผลการศึกษา ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อคำถามในส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อคำถาม 9 ข้อ ดังนี้

- (1) กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มงานได้ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
งานสาธารณสุข	120	30.0	1
งานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม	100	25.0	2
งานห้องสมุด	70	17.5	3
งานทะเบียนราษฎร์	50	12.5	4
งานสังคมสงเคราะห์	50	12.5	4
งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร	10	2.5	5
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในกลุ่มงานบริการด้านงานสาธารณสุข จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 รองลงมาในกลุ่มงานบริการด้านจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00 ต่ำสุดกลุ่มงานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.50

(2) เพศ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ ได้ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
หญิง	267	66.75	1
ชาย	133	33.25	2
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 66.75 รองลงมา เพศชาย จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25

(3) อายุ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ ได้ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
30-39 ปี	96	24.00	1
20-29 ปี	84	21.00	2
40-49 ปี	75	18.75	3
50-59 ปี	59	14.75	4
น้อยกว่า 20 ปีลงมา	50	12.50	5
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	36	9.00	6
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 3 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 รองลงมาช่วงอายุ 20-29 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ต่ำสุดช่วงอายุ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9.00

(4) สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ ได้ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
สมรส	178	44.50	1
โสด	166	41.50	2
หม้าย	23	5.75	3
หย่าร้าง	19	4.75	4
แยกกันอยู่	14	3.50	5
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 4 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 44.50 รองลงมาสถานภาพโสด จำนวน 166 คน คิดเป็นร้อยละ 41.50 ต่ำสุดสถานภาพแยกกันอยู่ จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50

(5) การศึกษา กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา ได้ดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา

การศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ปริญญาตรี	108	27.00	1
มัธยมศึกษาตอนต้น	97	24.25	2
ประถมศึกษา	54	13.50	3
มัธยมศึกษาตอนปลาย	53	13.25	4
ปวช.	33	8.25	5
ปวส.	31	7.75	6
สูงกว่าปริญญาตรี	13	3.25	7
ไม่ได้ศึกษา	11	2.75	8
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 5 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เรียนจบปริญญาตรี จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 รองลงมาเรียนจบมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 24.25 ต่ำสุดไม่ได้ศึกษา จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.75

(6) อาชีพ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ ได้ดังตารางที่ 6

ตารางที่ 6 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	138	34.50	1
นักเรียน/นักศึกษา	79	19.75	2
รับจ้างทั่วไป	53	13.25	3
รับราชการ/ลูกจ้างราชการ	36	9.00	4
แม่บ้าน	35	8.75	5
ลูกจ้างเอกชน	34	8.50	6
เกษตรกร	13	3.25	7
รัฐวิสาหกิจ	11	2.75	8
อื่นๆ	1	0.25	9
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 6 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 34.50 รองลงมาอาชีพพนักงานเรียน/นักศึกษา จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 19.75 ต่ำสุดอาชีพอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25 ตามลำดับ

(7) จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ ได้ดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการในรอบ 1 ปี (เฉพาะกลุ่มงานที่ตอบแบบสอบถาม)

จำนวนครั้งที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
2-10 ครั้งต่อปี	227	56.75	1
1 ครั้งต่อปี	115	28.75	2
11-20 ครั้ง ต่อปี	36	9.00	3
มากกว่า 30 ครั้ง ต่อปี	14	3.50	4
21-30 ครั้ง ต่อปี	6	1.50	5
อื่นๆ	2	0.50	6
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 7 กลุ่มว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนครั้งที่ขอรับบริการจำนวน 2-10 ครั้งต่อปี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 รองลงมาคือขอรับบริการจำนวน 1 ครั้งต่อปี จำนวน 115 คน คิด เป็นร้อยละ 28.75 น้อยที่สุดขอรับบริการจำนวนอื่นๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

(8) จำนวนครั้งที่มาขอรับบริการในรอบ 1 ปี (รวมทุกกลุ่มงาน) กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการ ได้ดังตารางที่ 8

ตารางที่ 8 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามจำนวนครั้งที่มาขอรับบริการในรอบ 1 ปี (รวมทุกกลุ่มงาน)

จำนวนครั้งที่ขอรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
2-10 ครั้งต่อปี	250	62.50	1
1 ครั้งต่อปี	95	23.75	2
11-20 ครั้ง ต่อปี	33	8.25	3
21-30 ครั้ง ต่อปี	12	3.00	4
มากกว่า 30 ครั้ง ต่อปี	9	2.25	5
อื่นๆ	1	0.25	6
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 8 กลุ่มว่ากลุ่มตัวอย่างมีจำนวนครั้งที่ขอรับบริการจำนวน 2-10 ครั้งต่อปี จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาคือขอรับบริการจำนวน 1 ครั้งต่อปี จำนวน 95 คน คิด เป็นร้อยละ 23.75 น้อยที่สุดขอรับบริการจำนวนอื่นๆ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.25

- (9) ระยะเวลาที่ได้รับบริการและเสร็จสิ้น (เฉพาะกลุ่มงานที่ตอบแบบสอบถาม) กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับบริการ ได้ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ได้รับบริการและเสร็จสิ้น (เฉพาะกลุ่มงานที่ตอบแบบสอบถาม)

ระยะเวลาที่ได้รับบริการและเสร็จสิ้น	จำนวน (คน)	ร้อยละ	อันดับ
16-30 นาที	160	40.00	
0-15 นาที	86	21.50	
31-60 นาที	72	18.00	
61-90 นาที	28	7.00	
มากกว่า 180 นาที	21	5.25	
91-120 นาที	20	5.00	
121-150 นาที	8	2.00	
อื่นๆ	3	0.75	
151-180 นาที	2	0.50	
รวม	400	100.0	

จากตารางที่ 9 พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่ได้รับบริการและเสร็จสิ้น อยู่ในช่วงเวลา 16-30 นาที จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือช่วงเวลา 0-15 นาที จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 21.50 ต่ำสุดช่วงเวลา 151-180 นาที จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตอนที่ 2 การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง

**4.2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ในภาพรวม) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558**

**ตารางที่ 10 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (แยกตามกลุ่มงาน) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558**

กลุ่มงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานทะเบียนราษฎร	4.204	0.501	มาก	1
5. งานสังคมสงเคราะห์	3.947	0.463	มาก	2
2. งานห้องสมุด	3.733	0.494	มาก	3
4. งานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม	3.535	0.609	มาก	4
3. งานสาธารณสุข	3.264	0.601	ปานกลาง	5
6. งานการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน หรือ เคลื่อนย้ายอาคาร	3.240	0.348	ปานกลาง	6
รวม	3.616	0.635	มาก	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.616** โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจกลุ่มงานต่างๆ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 กลุ่มงานทะเบียนราษฎร ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 4.204

อันดับที่ 2 กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.947

อันดับที่ 3 กลุ่มงานห้องสมุด ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.733

ตารางที่ 11 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ในภาพรวม) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	3.82	0.776	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	3.69	0.808	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.70	0.820	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.68	0.827	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	3.75	0.838	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.83	0.834	มาก
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.75	0.829	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	3.69	0.849	มาก
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.54	0.881	มาก
10. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	3.54	0.908	มาก
11. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.60	0.847	มาก
12. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.66	0.873	มาก
13. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่างๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	3.66	0.861	มาก
14. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.61	0.849	มาก
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่างๆ มีความรวดเร็ว	3.60	0.876	มาก
16. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.60	0.875	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
17. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.40	0.899	ปานกลาง
18. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	3.49	0.909	ปานกลาง
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	3.47	0.840	ปานกลาง
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	3.52	0.884	มาก
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.47	0.887	ปานกลาง
22. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.58	0.822	มาก
23. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม	3.59	0.815	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
24. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	3.63	0.843	มาก
25. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.57	0.844	มาก
รวม	3.616	0.635	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.616** โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก และ 3 อันดับหลัง ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.83

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.82

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 5 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม

ข้อ 7 ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.75

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับหลัง (เรียงจากน้อยไปหามาก)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 17 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.40

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 19 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม

ข้อ 21 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.47

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 18 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.49

4.3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.36	0.598	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	4.32	0.683	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.42	0.609	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	4.30	0.614	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	4.38	0.602	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.44	0.577	มาก
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.42	0.609	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	4.14	0.700	มาก
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.96	0.832	มาก
10. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	4.12	0.799	มาก
11. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.34	0.626	มาก
12. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.38	0.697	มาก
13. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่างๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	4.28	0.607	มาก
14. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.20	0.700	มาก
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่างๆ มีความรวดเร็ว	4.28	0.701	มาก
16. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.34	0.626	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
17. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.60	1.030	มาก
18. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	4.04	0.669	มาก
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	3.92	0.665	มาก
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	4.22	0.465	มาก
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.04	0.699	มาก
22. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	4.14	0.639	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
23. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	4.16	0.710	มาก
24. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.16	0.650	มาก
25. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.16	0.650	มาก
รวม	4.204	0.501	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนราษฎร โดยการ
สุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 50 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ
อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.204

4.4 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานห้องสมุด

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานห้องสมุด

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.00	0.742	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	3.86	0.687	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.93	0.709	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.94	0.679	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติ	3.96	0.751	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.10	0.725	มาก
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.99	0.771	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	3.77	0.726	มาก
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.56	0.828	มาก
10. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	3.27	0.992	มาก
11. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.76	0.690	มาก
12. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.87	0.612	มาก
13. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่างๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	3.74	0.674	มาก
14. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.71	0.663	มาก
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่างๆ มีความรวดเร็ว	3.71	0.801	มาก
16. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.80	0.754	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
17. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.31	0.941	ปานกลาง
18. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	3.60	0.939	มาก
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	3.43	0.809	ปานกลาง
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	3.47	1.032	ปานกลาง
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.36	1.050	ปานกลาง
22. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.80	0.714	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
23. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	3.79	0.611	มาก
24. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	3.81	0.767	มาก
25. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	0.720	มาก
รวม	3.733	0.494	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานห้องสมุด โดยการสุ่ม
ตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 70 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ใน
ระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.733

4.5 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานสาธารณสุข

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานสาธารณสุข

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	3.48	0.756	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	3.33	0.790	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.31	0.828	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.34	0.893	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติ	3.42	0.940	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.49	0.926	ปานกลาง
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.36	0.868	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	3.31	0.848	ปานกลาง
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.25	0.853	ปานกลาง
10. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	3.44	0.896	ปานกลาง
11. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.25	0.882	ปานกลาง
12. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.32	0.935	ปานกลาง
13. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่างๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	3.33	0.956	ปานกลาง
14. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.28	0.927	ปานกลาง
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่างๆ มีความรวดเร็ว	3.18	0.857	ปานกลาง
16. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.14	0.892	ปานกลาง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
17. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.07	0.862	ปานกลาง
18. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	3.10	0.902	ปานกลาง
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	3.23	0.857	ปานกลาง
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	3.18	0.840	ปานกลาง
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.16	0.767	ปานกลาง
22. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.16	0.799	ปานกลาง

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
23. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	3.16	0.756	ปานกลาง
24. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	3.18	0.785	ปานกลาง
25. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.14	0.823	ปานกลาง
รวม	3.264	0.601	ปานกลาง

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานสาธารณสุข โดยการสุ่ม
ตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 120 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ใน
ระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.264

4.6 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	3.77	0.750	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	3.61	0.751	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.52	0.703	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.52	0.717	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	3.57	0.685	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.67	0.739	มาก
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.59	0.698	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	3.72	0.854	มาก
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.50	0.937	มาก
10. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	3.43	0.868	ปานกลาง
11. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน	3.44	0.857	ปานกลาง
12. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.54	0.846	มาก
13. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่างๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	3.55	0.892	มาก
14. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.47	0.797	ปานกลาง
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่างๆ มีความรวดเร็ว	3.60	0.899	มาก
16. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.54	0.809	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
17. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.50	0.847	มาก
18. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	3.46	0.958	ปานกลาง
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	3.38	0.850	ปานกลาง
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	3.41	0.866	ปานกลาง
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.41	0.866	ปานกลาง
22. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.52	0.810	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
23. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	3.53	0.797	มาก
24. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	3.62	0.814	มาก
25. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.51	0.823	มาก
รวม	3.535	0.609	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 100 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.535

4.7 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายคดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	4.08	0.634	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	3.94	0.740	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.04	0.669	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.94	0.740	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	4.04	0.669	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	4.04	0.638	มาก
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	4.10	0.647	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	4.06	0.793	มาก
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.94	0.682	มาก
10. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	3.88	0.718	มาก
11. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.82	0.596	มาก
12. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.76	0.744	มาก
13. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่างๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	3.96	0.605	มาก
14. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.94	0.740	มาก
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่างๆ มีความรวดเร็ว	3.82	0.629	มาก
16. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.86	0.729	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
17. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.92	0.601	มาก
18. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	3.82	0.560	มาก
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	3.86	0.729	มาก
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	3.98	0.685	มาก
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	4.02	0.654	มาก
22. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.92	0.665	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
23. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	4.00	0.782	มาก
24. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.02	0.769	มาก
25. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.92	0.724	มาก
รวม	3.947	0.463	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานสังคมสงเคราะห์ โดยการ
สุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 50 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่
ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.947

4.8 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	3.20	0.632	ปานกลาง
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อ รับบริการ	3.10	0.568	ปานกลาง
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.20	0.422	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.10	0.568	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม	3.30	0.675	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.30	0.675	ปานกลาง
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.40	0.516	ปานกลาง
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละ ภารกิจไว้	3.20	0.422	ปานกลาง
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.10	0.568	ปานกลาง
10. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	3.20	0.632	ปานกลาง
11. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.40	0.516	ปานกลาง
12. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.20	0.789	ปานกลาง
13. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่างๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	3.50	0.527	มาก
14. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.50	0.527	มาก
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่างๆ มีความรวดเร็ว	3.30	0.483	ปานกลาง
16. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.40	0.516	ปานกลาง
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
17. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.40	0.516	ปานกลาง
18. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคน พิการ	3.30	0.675	ปานกลาง
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	3.10	0.568	ปานกลาง
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	3.20	0.632	ปานกลาง
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่ เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.10	0.568	ปานกลาง

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ
22. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.10	0.568	ปานกลาง
23. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	3.10	0.316	ปานกลาง
24. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	3.20	0.632	ปานกลาง
25. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.10	0.568	ปานกลาง
รวม	3.240	0.348	ปานกลาง

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกลุ่มงานการขออนุญาตก่อสร้าง
ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 10 คน ผลปรากฏ
 ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ อยู่ในระดับปานกลาง ก็มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.240

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

4.9 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (ในภาพรวมทุกกลุ่มงาน)

ตารางที่ 18 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป
(ในภาพรวมทุกกลุ่มงาน)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (159 คน)	ร้อยละ (400 คน)
1	ที่จอดรถน้อย ไม่สะดวก ควรจัดระเบียบการจอดรถ	48	30.19	12.00
2	การต้อนรับ การให้คำแนะนำ บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการมากกว่านี้ หน้าตาเฉยเมย ไม่ค่อยยิ้ม บางแผนกดูไปหน่อย เพิ่มความเป็นกันเอง มีคนต้อนรับและสอบถามผู้ให้บริการ	35	22.01	8.75
3	ควรให้บริการรวดเร็วกว่านี้ จัดเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ ควรจะมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ในการจัดเก็บภาษี เพื่อความรวดเร็ว ไม่ต้องให้เซ็นเอกสารหลายคน	26	16.35	6.50
4	ปรับปรุงอาคาร ที่นั่งแควบ อาคารแควบ ป้ายติดต่อมีไม่ครบทุกจุด อากาศร้อนมาก ควรติดแอร์ให้หมดทุกห้อง	8	5.03	2.00
5	เก้าอี้สำหรับนั่งรอหน้าห้องสมุดเก่า ชำรุด ควรปรับปรุงให้อยู่ในสภาพดี	6	3.77	1.50
6	ห้องน้ำมีน้อย ความสะอาดของห้องน้ำ อยากให้มีกระดวยทิชชูในห้องน้ำ	6	3.77	1.50
7	ควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุ คนพิการ และคนมีครรภ์ ที่มารับบริการเป็นอันดับ ควรเอาใจใส่ดูแลคนไข้ที่ต้องการความช่วยเหลือแบบฉุกเฉิน	6	3.77	1.50
8	การบริการน้ำดื่ม เปลี่ยนแก้วน้ำเป็นแก้วกระดาษเพราะไม่ต้องการใช้ซ้ำกับคนอื่น	5	3.14	1.25
9	รณรงค์เรื่องการจัดเก็บภาษีทุกรูปแบบ เพราะบางครั้งประชาชนไม่เข้าใจในเรื่องการแยกประเภทการชำระภาษี อธิบายขั้นตอนหรือตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องเพื่อติดต่อกับหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน	4	2.52	1.00
10	อยากให้มียุทธศาสตร์อ่านหลากหลาย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ แปลกๆ ปรับปรุงชั้นวางหนังสือ การจัดวางหนังสือแบ่งโซนเก่าใหม่ ป้ายชี้บอกชั้นหนังสือ	3	1.89	0.75
11	ต้องการให้มีแพทย์ที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางให้มากกว่านี้ ควรมี	3	1.89	0.75

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (159 คน)	ร้อยละ (400 คน)
	สิ่งอำนวยความสะดวกที่มากกว่านี้ เครื่องไม้เครื่องมือ อุปกรณ์ ควรมีความปลอดภัย			
12	ไม่ปรับปรุง ไม่พัฒนา	3	1.89	0.75
13	ดูแลความสะอาดตลาดสด การล้างตลาดสด จัดระเบียบแผง แม่ค้าและแผงว่างเปล่า	3	1.89	0.75
14	ห้องคอมพิวเตอร์มีแต่เด็กๆ เล่นเกมส์ ไม่มีเครื่องวางให้ค้นหา ข้อมูล อยากให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ควรจะมีมากกว่านี้	2	1.26	0.50
15	การแจ้งเรื่องไฟฟ้าสาธารณะดับ ควรแจ้งหมายเลขที่ติดต่อได้ ชัดเจน ตรงกับผู้ให้บริการ	1	0.63	0.25
รวม		159	100.00	39.75

ตารางที่ 19 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(1. กลุ่มงานทะเบียนราษฎร)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (35 คน)	ร้อยละ (50 คน)
1	ที่จอดรถน้อย ไม่สะดวก	24	68.57	48.00
2	การต้อนรับ การให้คำแนะนำ บริการช้ามากทั้งที่คนไม่เยอะ	5	14.29	10.00
3	การบริการน้ำดื่ม	4	11.43	8.00
4	ปรับปรุงอาคาร ป้ายติดต่อมีไม่ครบทุกจุด	2	5.71	4.00
รวม		35	100.00	70.00

ตารางที่ 20 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(2. กลุ่มงานห้องสมุด)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (31 คน)	ร้อยละ (70 คน)
1	สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	11	35.48	15.71
2	เก้าอี้สำหรับนั่งรอหน้าห้องสมุดเก่า ชำรุด ควรปรับปรุงให้อยู่ ในสภาพดี	6	19.35	8.57
3	ห้องน้ำมีน้อย ความสะอาดของห้องน้ำ อยากให้มีกระดาษ ทิชชูในห้องน้ำ	6	19.35	8.57
4	อยากให้มีหนังสืออ่านหลากหลาย ควรมีการจัดหาหนังสือ ใหม่ๆ แปลกๆ ปรับปรุงชั้นวางหนังสือ การจัดวางหนังสือ	3	9.68	4.29

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (31 คน)	ร้อยละ (70 คน)
	แบ่งโซนเก่าใหม่ ป้ายชื่อบอกชั้นหนังสือ			
5	ห้องคอมพิวเตอร์มีแต่เด็กๆ เล่นเกมส์ ไม่มีเครื่องว่างให้ค้นหาข้อมูล อยากให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ควรจะสม่ำเสมอกว่านี้	2	6.45	2.86
6	เปลี่ยนแก้วน้ำเป็นแก้วกระดาษเพราะไม่ต้องใช้ซ้ำกับคนอื่น	1	3.23	1.43
7	การบริการคนพิการ	1	3.23	1.43
8	อากาศร้อนมาก ควรติดแอร์ให้หมดทุกห้อง	1	3.23	1.43
รวม		31	100.00	44.29

ตารางที่ 21 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(3. กลุ่มงานสาธารณสุข)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (33 คน)	ร้อยละ (120 คน)
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการมากกว่านี้	14	42.42	11.67
2	บริเวณที่จอดรถ ควรจัดระเบียบการจอดรถ	7	21.21	5.83
3	ควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุ คนพิการ และคนมีครรภ์ ที่มารับบริการเป็นอันดับ ควรเอาใจใส่ดูแลคนไข้ที่ต้องการการช่วยเหลือแบบฉุกเฉิน	5	15.15	4.17
4	ควรให้บริการรวดเร็วกว่านี้ จัดเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ	4	12.12	3.33
5	ต้องการให้มีแพทย์ที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางให้มากกว่านี้ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มากกว่านี้ เครื่องไม้เครื่องมืออุปกรณ์ ควรมีความปลอดภัย	3	9.09	2.50
รวม		33	100.00	27.50

ตารางที่ 22 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(4. กลุ่มงานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (45 คน)	ร้อยละ (100 คน)
1	ควรจะมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ในการจัดเก็บภาษี เพื่อความรวดเร็ว ไม่ต้องให้เซ็นเอกสารหลายคน	14	31.11	14.00
2	หน้าต่างเลขหมาย ไม่ค่อยยิ้ม บางแผนกดูไปหน่อย เข้าถึง	13	28.89	13.00

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (45 คน)	ร้อยละ (100 คน)
	ประชาชนให้มากกว่านี้			
3	ที่จอดรถแคบ	6	13.33	6.00
4	รณรงค์เรื่องการจัดเก็บภาษีทุกรูปแบบ เพราะบางครั้งประชาชนไม่เข้าใจในเรื่องการแยกประเภทการชำระภาษี อธิบายขั้นตอนหรือตัวอย่างแบบฟอร์มการยื่นคำร้องเพื่อติดต่อกับหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน	5	11.11	5.00
5	ที่นั่งแคบ อาคารแคบ	4	8.89	4.00
6	ดูแลความสะอาดตลาดสด การล้างตลาดสด จัดระเบียบแผงแม่ค้าและแผงว่างเปล่า	3	6.67	3.00
รวม		45	100.00	45.00

ตารางที่ 23 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(5. กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (8 คน)	ร้อยละ (50 คน)
1	ความล่าช้า	4	50.00	8.00
2	ไม่ปรับปรุง ไม่พัฒนา	3	37.50	6.00
3	เจ้าหน้าที่บริการไม่ค่อยดีเท่าที่ควร	1	12.50	2.00
รวม		8	100.00	16.00

ตารางที่ 24 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(6. กลุ่มงานการขออนุญาตก่อสร้าง ตัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (8 คน)	ร้อยละ (10 คน)
1	อยากให้ดำเนินการใช้เวลาให้เร็วกว่านี้	4	50.00	40.00
2	เพิ่มความเป็นกันเอง มีคนต้อนรับและสอบถามผู้ให้บริการ	2	25.00	20.00
3	อยากให้ที่นั่งรอให้มากขึ้น	1	12.50	10.00
4	การแจ้งเรื่องไฟฟ้าสาธารณะดับ ควรแจ้งหมายเลขที่ติดต่อได้ชัดเจน ตรงกับผู้ให้บริการ	1	12.50	10.00
รวม		8	100.00	80.00

**4.10 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)**

ตารางที่ 25 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. งานทะเบียนราษฎร	3.92	4.06	4.11	4.204	มาก	มาก	มาก	มาก
2. งานห้องสมุด	3.98	3.66	3.72	3.733	มาก	มาก	มาก	มาก
3. งานสาธารณสุข	4.04	4.47	3.86	3.264	มาก	มาก	มาก	ปาน กลาง
4. งานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม	4.27	4.74	4.34	3.535	มาก	มาก	มาก	มาก
5. งานสังคมสงเคราะห์	4.26	3.93	4.37	3.947	มาก	มาก	มาก	มาก
6. งานการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร	-	3.72	3.06	3.240	-	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
รวม	4.09	4.09	4.08	3.616	มาก	มาก	มาก	มาก

บทที่ 5

สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปผลการประเมิน ประกอบด้วย ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ในประเด็น 3 ประเด็นต่อไปนี้

- 1) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
- 2) สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ
- 3) เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

5.1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 26 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

กลุ่มงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานทะเบียนราษฎร	4.204	0.501	มาก	1
5. งานสังคมสงเคราะห์	3.947	0.463	มาก	2
2. งานห้องสมุด	3.733	0.494	มาก	3
4. งานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม	3.535	0.609	มาก	4
3. งานสาธารณสุข	3.264	0.601	ปานกลาง	5
6. งานการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร	3.240	0.348	ปานกลาง	6
รวม	3.616	0.635	มาก	

5.2 สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 26 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป
(ในภาพรวมทุกกลุ่มงาน)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (159 คน)	ร้อยละ (400 คน)
1	ที่จอดรถน้อย ไม่สะดวก ควรจัดระเบียบการจอดรถ	48	30.19	12.00
2	การต้อนรับ การให้คำแนะนำ บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการมากกว่านี้ หน้าตาเฉยเมย ไม่ค่อยยิ้ม บางแผนกดูไปหน่อย เพิ่มความเป็นกันเอง มีคนต้อนรับและสอบถามผู้ให้บริการ	35	22.01	8.75
3	ควรให้บริการรวดเร็วกว่านี้ จัดเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ ควรจะมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ในการจัดเก็บภาษี เพื่อความรวดเร็ว ไม่ต้องให้เซ็นเอกสารหลายคน	26	16.35	6.50
4	ปรับปรุงอาคาร ที่นั่งแคบ อาคารแคบ ป้ายติดต่อมีไม่ครบทุกจุด อากาศร้อนมาก ควรติดแอร์ให้หมดทุกห้อง	8	5.03	2.00
5	เก้าอี้สำหรับนั่งรอหน้าห้องสมุดเก่า ชำรุด ควรปรับปรุงให้อยู่ในสภาพดี	6	3.77	1.50
6	ห้องน้ำมีน้อย ความสะอาดของห้องน้ำ อยากให้มีกระดวยทิชชูในห้องน้ำ	6	3.77	1.50
7	ควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุ คนพิการ และคนมีครรภ์ ที่มารับบริการเป็นอันดับ ควรเอาใจใส่ดูแลคนไข้ที่ต้องการการช่วยเหลือแบบฉุกเฉิน	6	3.77	1.50
8	การบริการน้ำดื่ม เปลี่ยนแก้วน้ำเป็นแก้วกระดวยเพราะไม่ต้องการใช้ซ้ำกับคนอื่น	5	3.14	1.25
9	รณรงค์เรื่องการจัดเก็บภาษีทุกรูปแบบ เพราะบางครั้งประชาชนไม่เข้าใจในเรื่องการแยกประเภทการชำระภาษี อธิบายขั้นตอนหรือตัวอย่างแบบฟอร์มการยื่นคำร้องเพื่อติดต่อกับหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน	4	2.52	1.00
10	อยากให้มีหนังสืออ่านหลากหลาย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ แปลกๆ ปรับปรุงชั้นวางหนังสือ การจัดวางหนังสือแบ่งโซนเก่าใหม่ ป้ายชื่อบอกชั้นหนังสือ	3	1.89	0.75
11	ต้องการให้มีแพทย์ที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางให้มากกว่านี้ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มากกว่านี้ เครื่องไม้เครื่องมืออุปกรณ์ ควรมีความปลอดภัย	3	1.89	0.75

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (159 คน)	ร้อยละ (400 คน)
12	ไม่ปรับปรุง ไม่พัฒนา	3	1.89	0.75
13	ดูแลความสะอาดตลาดสด การล้างตลาดสด จัดระเบียบแผง แม่ค้าและแผงวางปลา	3	1.89	0.75
14	ห้องคอมพิวเตอร์มีแต่เด็กๆ เล่นเกมส์ ไม่มีเครื่องวางให้ค้นหา ข้อมูล อยากให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ควรจะมีมากกว่านี้	2	1.26	0.50
15	การแจ้งเรื่องไฟฟ้าสาธารณะดับ ควรแจ้งหมายเลขที่ติดต่อได้ ชัดเจน ตรงกับผู้ที่ให้บริการ	1	0.63	0.25
รวม		159	100.00	39.75

ตารางที่ 26 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(1. กลุ่มงานทะเบียนราษฎร์)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (35 คน)	ร้อยละ (50 คน)
1	ที่จอดรถน้อย ไม่สะดวก	24	68.57	48.00
2	การต้อนรับ การให้คำแนะนำ บริการช้ามากทั้งที่คนไม่เยอะ	5	14.29	10.00
3	การบริการน้ำดื่ม	4	11.43	8.00
4	ปรับปรุงอาคาร ป้ายติดต่อมีไม่ครบทุกจุด	2	5.71	4.00
รวม		35	100.00	70.00

ตารางที่ 27 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(2. กลุ่มงานห้องสมุด)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (31 คน)	ร้อยละ (70 คน)
1	สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	11	35.48	15.71
2	เก้าอี้สำหรับนั่งรอหน้าห้องสมุดเก่า ชำรุด ควรปรับปรุงให้อยู่ ในสภาพดี	6	19.35	8.57
3	ห้องน้ำมีน้อย ความสะอาดของห้องน้ำ อยากให้มีกระดาษ ทิชชูในห้องน้ำ	6	19.35	8.57
4	อยากให้มียุทธศาสตร์อ่านหลากหลาย ควรมีการจัดหาหนังสือ ใหม่ๆ แปลกๆ ปรับปรุงชั้นวางหนังสือ การจัดวางหนังสือ แบ่งโซนเก่าใหม่ ป้ายชื่อบอกชั้นหนังสือ	3	9.68	4.29

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (31 คน)	ร้อยละ (70 คน)
5	ห้องคอมพิวเตอร์มีแต่เด็กๆ เล่นเกมส์ ไม่มีเครื่องว่างให้ค้นหาข้อมูล อยากให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ควรจะสม่ำเสมอกว่านี้	2	6.45	2.86
6	เปลี่ยนแก๊สน้ำเป็นแก๊วกระดาดเพราะไม่ต้องใช้ซ้ำกับคนอื่น	1	3.23	1.43
7	การบริการคนพิการ	1	3.23	1.43
8	อากาศร้อนมาก ควรติดแอร์ให้หมดทุกห้อง	1	3.23	1.43
รวม		31	100.00	44.29

ตารางที่ 28 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(3. กลุ่มงานสาธารณสุข)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (33 คน)	ร้อยละ (120 คน)
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการมากกว่านี้	14	42.42	11.67
2	บริเวณที่จอดรถ ควรจัดระเบียบการจอดรถ	7	21.21	5.83
3	ควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุ คนพิการ และคนมีครรภ์ ที่มารับบริการเป็นอันดับ ควรเอาใจใส่ดูแลคนไข้ที่ต้องการการช่วยเหลือแบบฉุกเฉิน	5	15.15	4.17
4	ควรให้บริการรวดเร็วกว่านี้ จัดเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ	4	12.12	3.33
5	ต้องการให้มีแพทย์ที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางให้มากกว่านี้ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มากกว่านี้ เครื่องไม้เครื่องมืออุปกรณ์ ควรมีความปลอดภัย	3	9.09	2.50
รวม		33	100.00	27.50

ตารางที่ 29 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(4. กลุ่มงานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (45 คน)	ร้อยละ (100 คน)
1	ควรจะมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ในการจัดเก็บภาษี เพื่อความรวดเร็ว ไม่ต้องให้เซ็นเอกสารหลายคน	14	31.11	14.00
2	หน้าตาเฉยเมย ไม่ค่อยยิ้ม บางแผนกดูไปหน่อย เข้าถึงประชาชนให้มากกว่านี้	13	28.89	13.00
3	ที่จอดรถแคบ	6	13.33	6.00

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (45 คน)	ร้อยละ (100 คน)
4	รณรงค์เรื่องการจัดเก็บภาษีทุกรูปแบบ เพราะบางครั้งประชาชนไม่เข้าใจในเรื่องการแยกประเภทการชำระภาษี อธิบายขั้นตอนหรือตัวอย่างแบบฟอร์มการยื่นคำร้องเพื่อติดต่อกับหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน	5	11.11	5.00
5	ที่นั่งแคบ อาคารแคบ	4	8.89	4.00
6	ดูแลความสะอาดตลาดสด การล้างตลาดสด จัดระเบียบแผงแม่ค้าและแผงว่างเปล่า	3	6.67	3.00
รวม		45	100.00	45.00

ตารางที่ 30 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(5. กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (8 คน)	ร้อยละ (50 คน)
1	ความล่าช้า	4	50.00	8.00
2	ไม่ปรับปรุง ไม่พัฒนา	3	37.50	6.00
3	เจ้าหน้าที่บริการ ไม่คอยดีเท่าที่ควร	1	12.50	2.00
รวม		8	100.00	16.00

ตารางที่ 31 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(6. กลุ่มงานการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (8 คน)	ร้อยละ (10 คน)
1	อยากให้ดำเนินการใช้เวลาให้เร็วกว่านี้	4	50.00	40.00
2	เพิ่มความเป็นกันเอง มีคนต้อนรับและสอบถามผู้ให้บริการ	2	25.00	20.00
3	อยากให้ม้านั่งรอให้มากขึ้น	1	12.50	10.00
4	การแจ้งเรื่องไฟฟ้าสาธารณะดับ ควรแจ้งหมายเลขที่ติดต่อได้ชัดเจน ตรงกับผู้ให้บริการ	1	12.50	10.00
รวม		8	100.00	80.00

5.3 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 32 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. งานทะเบียนราษฎร	3.92	4.06	4.11	4.204	มาก	มาก	มาก	มาก
2. งานห้องสมุด	3.98	3.66	3.72	3.733	มาก	มาก	มาก	มาก
3. งานสาธารณสุข	4.04	4.47	3.86	3.264	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
4. งานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม	4.27	4.74	4.34	3.535	มาก	มาก	มาก	มาก
5. งานสังคมสงเคราะห์	4.26	3.93	4.37	3.947	มาก	มาก	มาก	มาก
6. งานการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร	-	3.72	3.06	3.240	-	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	4.09	4.09	4.08	3.616	มาก	มาก	มาก	มาก

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. (2546). คู่มือการจัดตั้งฐานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำนักกรม ส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง, กรมการปกครอง. (2543).กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง พ.ศ.2543) สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น กรมการปกครอง.
- กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติเทศบาล 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ.2496. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ., ม.ป.ป..
- กระทรวงมหาดไทย. พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 5) พ.ศ.2546. กรุงเทพฯ : ม.ป.พ., ม.ป.ป..
- กริชกมล เหล่าอรรคยะ. (2550) .บทบาทของเทศบาลตำบลหัวขวางในการพัฒนาการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จารูวรรณ ศรีบรรจง. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปู่ อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชวลิต ธนิตกุล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จจังหวัดกาฬสินธุ์. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชานันท์ ถั่วคู่. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2548). หนังสือเรียนสาระการเรียนรู้พื้นฐาน หน้าที่พลเมือง วัฒนธรรมและการดำเนินชีวิตในสังคม ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 4. กรุงเทพฯ : วัฒนาพานิช จำกัด.
- ดนัย บุญตอบ. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลนาหนองพุ่ม อำเภอแก่งคร้อ จังหวัดชัยภูมิ. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ธัญทิพ สามบุญมี. (2544) ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการของสถานพยาบาลตามการรับรู้ของผู้ประกันตนในโครงการประกันสังคม จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทพศักดิ์ บุญขริตพันธุ์. (2536). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิภาพของการนโยบายนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร.วิทยานิพนธ์หลักสูตรปริญญาพัฒนา . บริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต (การบริหารการพัฒนา), สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2535). ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ. กรุงเทพฯ : ศูนย์กลางคพรว.
- บุญเลิศ เวียงธีรวัฒน์. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลดอนเจดีย์ อำเภอดอนเจดีย์ จังหวัดสุพรรณบุรี. การศึกษาอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ประยูร กาญจนกุล. (2523). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- พระสัทราช จิตตสุโก. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสัจจวัตถุ ๔ ของสำนักงานเทศบาลนครนครสวรรค์**. วิทยานิพนธ์พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พิมพ์ชนก ศันสนีย์. (2540). **ปัจจัยกำหนดคุณภาพการบริการตามการรับรู้ของผู้บริโภค จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). **ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้โครงการการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย**. วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มณีวรรณ ต้นไทย. (2533). **พฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่กองควบคุมยาสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีต่อประชาชนที่มาติดต่อ**. วิทยานิพนธ์สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. (2549). **ได้ทำการประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์**. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จังหวัดขอนแก่น.
- ยุทธนา บุญทน. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม**. การศึกษาอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วรเจตน์ ภาศิริรัตน์. (2546). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายปกครอง : หลักการพื้นฐานของกฎหมายปกครองและการกระทำทางปกครอง**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพมหานคร : วิญญูชน.
- สุรัช รัชประทาน. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สายยันต์ ภิรมกิจ. (2547). **บทบาทของเทศบาลตำบลหนองบัวระเหว ในการสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ : ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). **ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด**. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (ส่งเสริมการเกษตร), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Lucy, W.H., Gilbert, D., and G. Birkhead. (1977). **"Equity in local service distribution"** Public Administration. Review 3 7 (6) : 687-697.
- Millet, John David. (1954). **Management in the Public Service : the Quest for Effective Performance**. McGraw-Hill.
- Parasuraman. (1985) **Discrepancy Evaluation for Educational Program Improvement and Assessment**. Berkeley, Calif : Mc Cutchat Publishing.

ภาคผนวก

ตัวอย่างภาพข้อเสนอแนะสิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป



ภาพที่ 1 ที่จอดรถน้อย ไม่สะดวกจัดระเบียบการจอดรถ



ภาพที่ 2 ปรับปรุงอาคาร ที่นั่งแคบ อาคารแคบ ป้ายติดต่อมีไม่ครบทุกจุด อากาศร้อนมาก ควรติดแอร์ให้หมดทุกห้อง



ภาพที่ 3 เก้าอี้สำหรับนั่งรอน้ำห้องสมุดเก่า ชำรุด ควรปรับปรุงให้อยู่ในสภาพดี



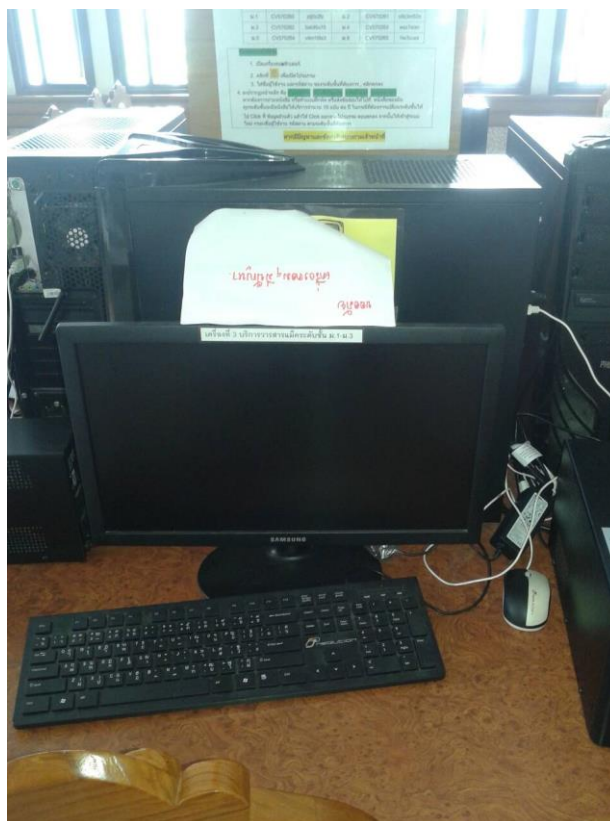
ภาพที่ 4 ควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุ คนพิการ และคนมีครรภ์ ที่มารับบริการเป็นอันดับ ควรเอาใจใส่ดูแลคนไข้ที่ต้องการการช่วยเหลือแบบฉุกเฉิน



ภาพที่ 5 การบริการน้ำดื่มเปลี่ยนแก้วน้ำเป็นแก้วกระดาษเพราะไม่ต้องใช้ซ้ำกับคนอื่น



ภาพที่ 6 อยากให้มีหนังสืออ่านหลากหลาย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ แปลกๆ ปรับปรุงชั้นวางหนังสือ การจัดวางหนังสือแบ่งโซนเก่าใหม่ ป้ายชื่อบอกชั้นหนังสือ



ภาพที่ 7 ห้องคอมพิวเตอร์มีแต่เด็กๆ เล่นเกมส์ ไม่มีเครื่องว่างให้ค้นหาข้อมูล อยากให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ตควรจะสม่ำเสมอว่านี้

แบบสอบถามความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

แบบประเมิน

เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

คำชี้แจงแบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 โดยข้อมูลที่ี้ได้จากแบบสอบถามฉบับนี้เทศบาลเมืองทุ่งสง จะนำไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาแผนงานด้านบริการให้มีประสิทธิภาพและตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้มากที่สุด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ทุกข้อความตามความเป็นจริง ซึ่งข้อมูลที่ี้ได้จากท่านจะถูกเก็บรักษาเป็นความลับโดยจะนำเสนอผลการประเมินในภาพรวมเท่านั้น และขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

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

2. ช่วงเวลาที่ประเมิน ตั้งแต่วันที่ 1 กันยายน 2557 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2558

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) อื่นๆ ระบุ.....
4. การศึกษา(1) ไม่ได้ศึกษา(2) ประถมศึกษา(3) มัธยมศึกษาตอนต้น
.....(4) มัธยมศึกษาตอนปลาย(5) ปวช.(6) ปวส.
.....(7)ปริญญาตรี(8) สูงกว่าปริญญาตรี(9) อื่นๆ ระบุ.....
5. อาชีพ(1) รับราชการ/ลูกจ้างราชการ(2) รัฐวิสาหกิจ(3) ลูกจ้างเอกชน
.....(4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว(5) รับจ้างทั่วไป(6) นักเรียน/นักศึกษา
.....(7) แม่บ้าน(8) เกษตรกร(9) อื่นๆ ระบุ.....
6. ท่านมาติดต่อขอรับบริการกลุ่มงานใด
.....(1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร เรื่อง.....
.....(2) งานบริการด้านห้องสมุด เรื่อง.....
.....(3) งานบริการด้านสาธารณสุข เรื่อง.....
.....(4) งานบริการด้านจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม เรื่อง.....
.....(5) งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ เรื่อง.....
.....(6) งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร เรื่อง.....
7. จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการในรอบ 1 ปี (1 กันยายน 2557 ถึง 31 ตุลาคม 2558) (เฉพาะกลุ่มงานที่ตอบแบบสอบถาม)
..... (1) 1 ครั้งต่อปี (2) 2-10 ครั้งต่อปี (3) 11-20 ครั้งต่อปี
..... (4) 21-30 ครั้งต่อปี (5) มากกว่า 30 ครั้งต่อปี (6) อื่นๆ ระบุ.....
8. จำนวนครั้งที่ท่านมาใช้บริการในรอบ 1 ปี (1 กันยายน 2557 ถึง 31 ตุลาคม 2558) (รวมทุกกลุ่มงาน)
..... (1) 1 ครั้งต่อปี (2) 2-10 ครั้งต่อปี (3) 11-20 ครั้งต่อปี
..... (4) 21-30 ครั้งต่อปี (5) มากกว่า 30 ครั้งต่อปี (6) อื่นๆ 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) อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง

จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

คำชี้แจง ให้ท่านทำเครื่องหมาย /ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านให้มากที่สุด

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

ประเด็นพิจารณา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล เมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)	เหตุผลที่พอใจน้อย หรือพอใจน้อย ที่สุด
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
1. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย						
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ						
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้องน่าเชื่อถือ						
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม						
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรม						
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต						
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ						
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้						
9. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย						
10. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์						
11. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน						
12. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว						
13. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่างๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย						
14. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน						
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่างๆ มีความรวดเร็ว						
16. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
17. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ						
18. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ						
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม						
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ						
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำที่เพียงพอ มี ความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย						
22. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ						
23. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวกเหมาะสม						
24. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย						
25. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก						

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

1. ในช่วง 1 ปี ที่ผ่านมา ท่านคิดว่าการให้บริการด้านใดของเทศบาลเมืองทุ่งสงที่มีการพัฒนาอย่างชัดเจนที่สุด.....

.....

.....

.....

2. ท่านมีความต้องการให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการให้บริการในเรื่องใดมากที่สุด เพราะอะไร.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง

มีจุดเด่นเรื่องอะไร.....

.....

.....

มีจุดด้อยเรื่องอะไร.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการ

4.1 ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ.....

.....

.....

.....

4.2 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ.....

.....

.....

.....

4.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

.....

.....

.....

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติม.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

รายละเอียดการวิเคราะห์ spss ผลการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1. ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (400 ชุด)

ข้อที่ 1-9

1. ต้องการข้อมูล

1.1 ร้อยละ (Frequency)

2. ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (400 ชุด)

ข้อที่ 1-25

1. วิเคราะห์แยกกลุ่มงาน

1.1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร (50 ชุด)

1.2 งานบริการด้านห้องสมุด (70 ชุด)

1.3 งานบริการด้านสาธารณสุข (120 ชุด)

1.4 งานบริการด้านจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม (100 ชุด)

1.5 งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (50 ชุด)

1.6 งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง (10 ชุด)

2. ต้องการข้อมูล (รวมทุกกลุ่มงาน)

2.1 ร้อยละของการตอบแต่ละข้อ

2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

2.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation)

3. ต้องการข้อมูล (แยกกลุ่มงาน)

3.1 ร้อยละของการตอบแต่ละข้อ

3.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

3.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Std. Deviation)

3. ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (400 ชุด)

ข้อที่ 1-5

1. สรุปแยกกลุ่มงาน

1.1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร (50 ชุด)

1.2 งานบริการด้านห้องสมุด (70 ชุด)

1.3 งานบริการด้านสาธารณสุข (120 ชุด)

1.4 งานบริการด้านจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม (100 ชุด)

1.5 งานบริการด้านสังคมสงเคราะห์ (50 ชุด)

1.6 งานบริการด้านการขออนุญาตก่อสร้าง (10 ชุด)

บุคลากรดำเนินโครงการ

ที่	บุคลากร	ตำแหน่งในโครงการ	ความเชี่ยวชาญ
1	นายรัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว	หัวหน้าโครงการ	เทคโนโลยีการผลิต/การควบคุมคุณภาพ/ การเพิ่มผลผลิต/5ส/ความปลอดภัยในงาน อุตสาหกรรม/การบริหารจัดการ/ การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
2	นางคณินิจ ศรีสุวรรณ	ผู้ประเมิน	การบัญชี
3	นางสาวสุกัญญา ใจเย็น	ผู้ประเมิน	บริหารธุรกิจ
4	นางสาวอัสมา พิมพ์ประพันธ์	ผู้ประเมิน	การสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์/ เทคโนโลยีการศึกษา
5	นางสาวอัญชลี อุปการ	ผู้ประเมิน	การบัญชี/การบริหารธุรกิจ/งานประกันคุณภาพ
6	นางสาววิไลวรรณ ชำนาญคำ	ผู้ประเมิน	รัฐศาสตร์
7	นางสาวกันยารัตน์ ทรัพย์สาร	ผู้ประเมิน	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
8	นางสาวเสาวภาคย์ เพชรฤทธิ์	ผู้ประเมิน	งานประกันคุณภาพ
9	นางสาวประวิตรี ดุกทอง	ผู้ประเมิน	การบริหารธุรกิจ/สถิติ/โปรแกรม spss
10	นางสาวไอนี ตือเงาะ	ผู้ประเมิน	รัฐศาสตร์



รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

โดย

รัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ **SCT**

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ปีงบประมาณ 2559

1. วิธีการประเมิน

1) วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ในส่วนของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์ที่	ยุทธศาสตร์ด้าน
1	พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า
2	ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน
3	ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า
4	ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

2) ศึกษาข้อมูลจากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2558

3) ศึกษาข้อมูลจากเอกสารแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (ปี พ.ศ.2556-2560) เทศบาลเมืองทุ่งสง (ฉบับทบทวน) ศึกษาเฉพาะ ปี พ.ศ.2558

4) ศึกษาข้อมูลจากผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ตามความพึงพอใจของประชาชน

5) สอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS) ประจำปี พ.ศ. 2558 จากเอกสารแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (ปี พ.ศ.2556-2560) เทศบาลเมืองทุ่งสง (ฉบับทบทวน) ศึกษาเฉพาะ ปี พ.ศ. 2558 โดยมีขั้นตอนการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงขั้นตอนการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS)

ลำดับ	ขั้นตอนการสอบถามและสัมภาษณ์	ผู้ถูกสอบถามหรือถูกสัมภาษณ์
1	สอบถามรายละเอียดการสอบถามและสัมภาษณ์ รวมทั้งข้อเสนอแนะจากปี พ.ศ.2557	กองวิชาการและแผนงานวิชาการ
2	จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน	ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3	จัดทำแบบฟอร์มการสอบถามและสัมภาษณ์	ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4	สอบถามและสัมภาษณ์ <u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	1. ศึกษาพิเศษ กองการศึกษา 2. โรงเรียนวิสุทธิกษัตริย์ 3. โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง 4. โรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ 5. โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะทอน 6. โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล 7. โรงเรียนมัธยมศึกษาเทศบาลเมืองทุ่งสง
5	สอบถามและสัมภาษณ์ <u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u> ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม คู่มือเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	1. ผู้อำนวยการกองช่าง 2. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองช่าง 3. งานไฟฟ้า กองช่าง 4. งานสวนสาธารณะ กองช่าง 5. ผู้อำนวยการกองช่างสุขาภิบาล 6. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข 7. งานจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งสง 8. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม 9. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
6	สอบถามและสัมภาษณ์ <u>ยุทธศาสตร์ที่ 3</u> ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	1. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม 2. งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม 3. ผู้อำนวยการกองช่าง 4. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองช่าง 5. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล 6. งานปกครอง สำนักปลัดเทศบาล 7. งานท่องเที่ยว สำนักปลัดเทศบาล

ลำดับ	ขั้นตอนการสอบถามและสัมภาษณ์	ผู้ถูกสอบถามหรือถูกสัมภาษณ์
		8. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข 9. โรงพยาบาลเทศบาลเมืองทุ่งสง 10. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
7	สอบถามและสัมภาษณ์ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	1. ห้องสมุด 2. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล 3. งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล 4. งานปกครอง สำนักปลัดเทศบาล 5. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน 6. หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการกองวิชาการและแผนงาน 7. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม 8. งานนิติการ 9. ผู้อำนวยการกองคลัง 10. ฝ่ายผลประโยชน์ กองคลัง 11. ฝ่ายพัสดุ กองคลัง



ภาพที่ 1 การสอบถามและสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 1 การสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)



ภาพที่ 1 การสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)



ภาพที่ 1 การสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)



ภาพที่ 1 การสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

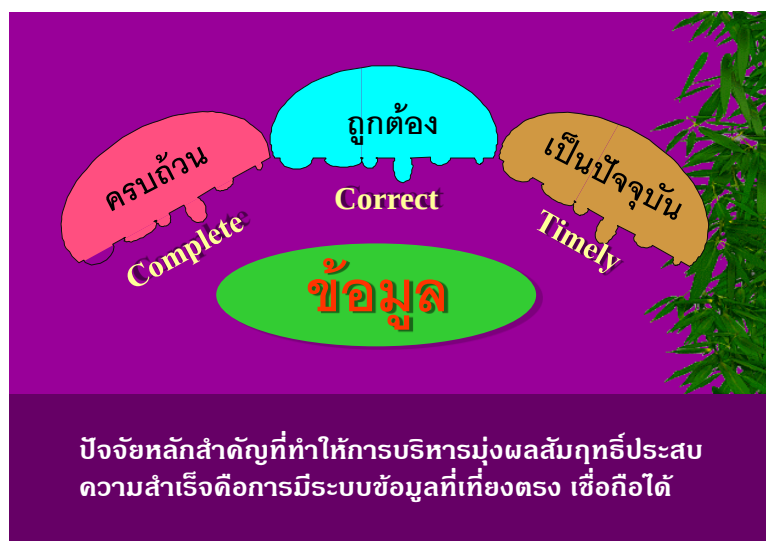
1) แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจหมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบว่านโยบาย / แผนงาน / ยุทธศาสตร์ / โครงการ ที่วางแผนไว้ได้ดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยมีมาตรฐานหรือตัวชี้วัด เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

2) วัตถุประสงค์ของการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

การบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับภารกิจ และวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้นๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความสัมพันธ์กับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนซึ่งจะแสดงผลถึงความสามารถในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชน

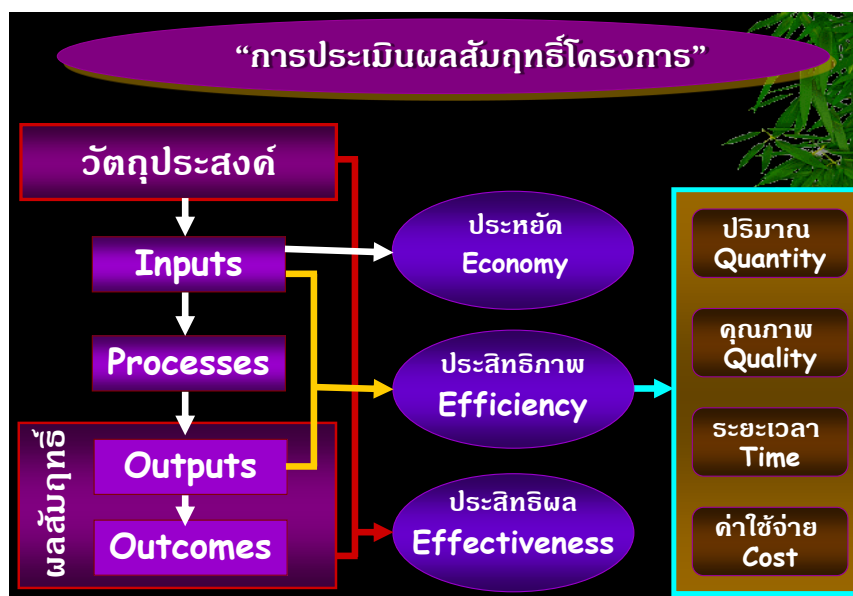
ปัจจัยหลักสำคัญที่ทำให้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จคือการมีระบบข้อมูลที่เที่ยงตรง เชื่อถือได้ดังแสดงในภาพที่ 2



ภาพที่ 2 ปัจจัยหลักสำคัญที่ทำให้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จ

3) หลักการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็น การวัดผลความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามนโยบายแผนงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงานใน ภาพรวมและงานแต่ละด้านของหน่วยงานใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน / การใช้ ทรัพยากรของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 หลักการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

3. วิสัยทัศน์ (Vision) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง

“ทุ่งสง เมืองแห่งการเรียนรู้”
เมืองชุมทางน่าอยู่
คู่ชุมชนเข้มแข็ง ผาสุกอย่างยั่งยืน”

คำนิยามร่วม : การศึกษานำการพัฒนา ปวงประชามีส่วนร่วม

4. พันธกิจ (Mission) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง

1. ส่งเสริมและสร้างโอกาสและยกระดับการเรียนรู้ของประชาชน ทั้งในระบบและนอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเห็นคุณค่าภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนให้ได้มาตรฐาน มีความรู้คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ มีทักษะชีวิตที่ดี กีฬาเป็นเลิศ อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

2. ปรับปรุงและบังคับใช้ผังเมืองรวมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน รมรณรงค์ส่งเสริมให้คนในชุมชนมีระเบียบวินัย เคารพกฎจราจร ร่วมกันดูแลรักษาที่สาธารณะ และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สะอาดสวยงาม

3. จัดบริการสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา มีความสะดวกทั่วถึง

4. พัฒนาสุขภาพที่ถูกต้องสุขลักษณะ ปราศจากมลพิษจากขยะ ฝุ่นควันและน้ำเสีย

5. ส่งเสริมสนับสนุนการนำพลังงานทางเลือกมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน ครว้เรือน และหน่วยงานในเขตเทศบาล

6. ธารรงค์ส่งเสริมให้ความรู้เสริมสร้างพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องแก่ประชาชนและให้สามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขและลดภาวะเสี่ยงจากโรคร้ายต่าง ๆ

7. จัดสวัสดิการสังคมที่ดีแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส คนยากจน คนพิการ

8. ส่งเสริมและเสริมสร้างเศรษฐกิจฐานรากให้มั่นคงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประชาชน/เอกชนมีส่วนร่วมในการลงทุน สนับสนุนและส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าผลผลิต แปรรูป และการกระจายสินค้าที่เป็นธรรม

9. พัฒนาระบบบริการที่ดีแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจจากการบริหารงานของเทศบาล และส่งเสริมสนับสนุนกลุ่ม/องค์กรชุมชนให้เข้มแข็ง

10. บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนทั้งในเขตเทศบาลและใกล้เคียงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและสอดคล้องกับภารกิจถ่ายโอนภารกิจตามกฎหมาย

5. จุดมุ่งหมายการพัฒนา (Goals) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง

1. ประชาชนได้รับโอกาสและยกระดับการเรียนรู้ทั้งในและนอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยอย่างต่อเนื่องมีคุณภาพและเห็นคุณค่าภูมิปัญญาท้องถิ่น

2. เด็กเยาวชนมีพัฒนาการด้านการศึกษาที่ได้มาตรฐาน มีความรู้คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ มีทักษะชีวิตที่ดี กีฬาเป็นเลิศ อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข

3. พังเมืองรวมและโครงสร้างพื้นฐานได้รับการปรับปรุงพัฒนาที่ได้มาตรฐาน ชุมชนมีระเบียบวินัย เคารพกฎจราจร ที่สาธารณะ ภูมิทัศน์สะอาดและสวยงาม

4. สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา มีความสะดวกทั่วถึง สุขาภิบาลได้รับการพัฒนาที่ถูกสุขลักษณะ ปราศจากมลพิษจากขยะ น้ำเสีย และมีการนำพลังงานทางเลือกมาใช้ให้เกิดประโยชน์

5. ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง เข้าถึงบริการสาธารณสุขและลดภาวะเสี่ยงจากโรคร้ายต่างๆ มีสวัสดิการที่ดี

6. เศรษฐกิจมีความมั่นคง ประชาชน/เอกชน มีส่วนร่วมในการลงทุน มีการเพิ่มมูลค่าผลผลิตแปรรูป และกระจายสินค้าที่เป็นธรรม นำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้

7. ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจการบริหารงานของเทศบาล และสามารถบริหารจัดการกลุ่มองค์กรชุมชนให้เข้มแข็ง

8. บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนทั้งในเขตเทศบาลและใกล้เคียงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและสอดคล้องภารกิจถ่ายโอนตามกฎหมาย

6. หน่วยงานผู้ถูกสอบถามหรือถูกสัมภาษณ์ในประเมินการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ตารางที่ 3 หน่วยงานผู้ถูกสอบถามหรือถูกสัมภาษณ์ในประเมินการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	ผู้ถูกสอบถามหรือถูกสัมภาษณ์
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	1. ศึกษาพิเศษ กองการศึกษา 2. โรงเรียนวิสุทธิกษัตริย์เทศบาลเมืองทุ่งสง 3. โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง 4. โรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ 5. โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะทอน 6. โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล 7. โรงเรียนมัธยมศึกษาเทศบาลเมืองทุ่งสง
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	1. ผู้อำนวยการกองช่าง 2. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองช่าง 3. งานไฟฟ้า กองช่าง 4. งานสวนสาธารณะ กองช่าง 5. ผู้อำนวยการกองช่างสุขาภิบาล 6. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข 7. งานจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งสง 8. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม 9. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	1. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม 2. งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม 3. ผู้อำนวยการกองช่าง 4. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองช่าง 5. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล 6. งานปกครอง สำนักปลัดเทศบาล 7. งานท่องเที่ยว สำนักปลัดเทศบาล 8. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข 9. โรงพยาบาลเทศบาลเมืองทุ่งสง 10. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและ	1. ห้องสมุด

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	ผู้ถูกสอบถามหรือถูกสัมภาษณ์
องค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	2. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล 3. งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล 4. งานปกครอง สำนักปลัดเทศบาล 5. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน 6. หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการกองวิชาการและแผนงาน 7. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม 8. งานนิติการ 9. ผู้อำนวยการกองคลัง 10. ฝ่ายผลประโยชน์ กองคลัง 11. ฝ่ายพัสดุ กองคลัง

7. ผลการศึกษาข้อมูลจากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2558

7.1 จำนวนแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง

จำนวนแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสงแยกตามยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ยุทธศาสตร์ มีทั้งหมด 36 แนวทางการพัฒนา แยกตามยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 4 แนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง (แยกตามยุทธศาสตร์)

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	จำนวนแนวทางการพัฒนา
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬา แบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	10
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	11
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	7
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กร ชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ รองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	8
รวม	36

ตารางที่ 5 รายละเอียดแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	1.1 พัฒนาผู้เรียนให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยมที่เหมาะสม มีความรู้คู่คุณธรรม สร้างโอกาสในการเรียนรู้ ตามเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข
	1.2 พัฒนาผู้เรียนให้ได้รับ โอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและมีคุณภาพ
	1.3 พัฒนาหลักสูตร สนับสนุนงานวิจัยด้านการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ให้มีความโดดเด่นทุกกลุ่มสาระสอดคล้องกับความต้องการท้องถิ่น สะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชนและมีการขยายผล ไปสู่การจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ
	1.4 พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนให้มีความพร้อมทุกด้านโดยจัดตั้ง โรงเรียนและพัฒนาระบบบริหารจัดการ "ริสอร์ทอนุบาล" และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
	1.5 พัฒนาคู่มือต้นแบบและบุคลากรทางการศึกษาให้ได้มาตรฐานและมีความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสมัยใหม่ ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารการศึกษา
	1.6 พัฒนาศูนย์เรียนรู้ให้เป็นห้องเรียนต้นแบบเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนทั้ง 5 ด้าน
	1.7 สนับสนุนการกีฬาเพื่อสุขภาพ พัฒนาสู่ความเป็นเลิศและสู่มืออาชีพในระดับสากลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการโรงเรียน และระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านกีฬาให้ได้มาตรฐาน
	1.8 สร้างระบบบริหารจัดการของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองทุ่งสง เสริมสร้างการมีส่วนร่วมบริหารจัดการของภาคีทุกภาคส่วนอย่างมีคุณภาพเป็นระบบและได้มาตรฐาน
	1.9 พัฒนาระบบโรงเรียนมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานและมุ่งเน้นความเป็นเลิศในด้านวิชาการและด้านสังคม
	1.10 นำภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม อาชีพมาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	2.1 บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนอย่างคุณภาพในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัยเมืองทุ่งสงแบบบูรณาการให้ยั่งยืน โดยบูรณาการการพัฒนาด้านกายภาพและด้านกระบวนการทางสังคมอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง
	2.2 สร้างกระบวนการเรียนรู้กฎหมายผังเมืองรวมเมืองทุ่งสง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ
	2.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายถนน ระบบระบายน้ำ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ให้เพียงพอ และปรับปรุงบำรุงรักษาอาคารสถานที่สาธารณะ
	2.4 ปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่สวนสาธารณะ สวนหย่อม และปรับปรุงภูมิทัศน์ในเขตเทศบาล

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
	ให้สวยงามเป็นระเบียบโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	2.5 ป้องกันและแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะอย่างมีส่วนร่วม
	2.6 ปรับปรุงพัฒนาและบริหารจัดการตลาดสด ตลาดนัด ตลาดคนเดิน ให้สวยงาม สะอาด ถูกหลักสุขาภิบาลโดยการมีส่วนร่วม
	2.7 ส่งเสริม อนุรักษ์ พื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
	2.8 จัดระบบจราจรให้มีระเบียบและสร้างวินัยจราจรแก่ประชาชน โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ
	2.9 ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพถูกหลักสุขาภิบาล สร้างเครือข่ายทุกภาคมีส่วนร่วม สามารถลดปริมาณขยะ และการนำขยะกลับมาใช้ใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ
	2.10 บริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีส่วนร่วมและขยายระบบบำบัดน้ำเสียให้ครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาล
	2.11 รมรค์ส่งเสริมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าและน้ำมันและสนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือก
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม คู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการลงทุนด้านคมนาคมขนส่ง รองรับการค้าขายการลงทุนภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมและขยายการจ้างงานในพื้นที่ที่สามารถลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
	3.2 พัฒนาทักษะและส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มผู้จ้างงาน กลุ่มอาชีพ ผู้ด้อยโอกาส ยากจน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงวัฒนธรรม และการกีฬา เชื่อมต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงและกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของเมืองทุ่งสง เชื่อมโยงกับพื้นที่ใกล้เคียงโดยชุมชนมีส่วนร่วม
	3.4 จัดบริการสาธารณสุขให้ได้มาตรฐานทั่วถึงและรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง
	3.5 จัดระบบป้องกันอาชญากรรม ยาเสพติด และอบายมุข โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.6 พัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภัยพิบัติ ให้มีประสิทธิภาพโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.7 ส่งเสริมสวัสดิการชุมชนโดยจัดสวัสดิการแก่คนชรา ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ คนยากจน ให้พอเพียงแก่การดำรงชีพและเป็นธรรม
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหาร	4.1 ปรับปรุงและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและเพื่อการบริหารประชาชนของเทศบาลและของชุมชนให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
จัดการองค์กรเทศบาล และองค์กรชุมชนสู่การ บริหารจัดการที่ดีโดย ทุกภาคมีส่วนร่วมแบบ บูรณาการรองรับความ เปลี่ยนแปลงสู่เทศบาล อัจฉริยะ	สะดวกในการใช้ประโยชน์
	4.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการทำงานเฉพาะด้านและทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามหลัก ธรรมาภิบาลผ่านเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี
	4.3 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อการพัฒนางานและพัฒนาชุมชนให้มี ประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนปฏิบัติงาน
	4.4 พัฒนาระบบบริการทุกกระบวนการงานบริการของเทศบาลโดยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วน ร่วมอย่างเข้มแข็ง
	4.5 เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากิจการเก็บรายได้ของเทศบาลให้ครบถ้วน ทัวถึง และเป็น ธรรม
	4.6 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหารสู่การพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน
	4.7 ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน
	4.8 ส่งเสริมองค์กรชุมชน (อปช.) ทุกองค์การบริหารชุมชน/กลุ่มต่างๆ ให้มีส่วนร่วมในการ พัฒนาเมืองอย่างเข้มแข็ง และบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

7.2 สรุปการนำโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) ไปดำเนินการจริง ในปีงบประมาณ

2558

ตารางที่ 6 สรุปการนำโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) ไปดำเนินการจริง ในปีงบประมาณ

2558

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	จำนวน/ โครงการตาม แผนสามปี	จำนวน โครงการ ตาม แผน 3 ปีที่ นำมาทำแผน ดำเนินงาน	สัดส่วนของ โครงการตาม แผน 3 ปีที่นำ มาทำแผน ดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ	จำนวน/ โครงการ ตาม แผน ดำเนินงานที่ ดำเนินการ เสร็จ	สัดส่วนของ โครงการตาม แผน 3 ปีที่ ดำเนินการ เสร็จ คิดเป็น ร้อยละ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และ การกีฬาแบบบูรณาการสู่ คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	37	32	86.49	32	86.49
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษา สิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วมสู่ เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	21	18	85.71	15	71.43
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	32	26	81.25	24	75.00
4. ปรับปรุงและพัฒนาระบบ บริหารจัดการองค์กรเทศบาล และองค์กรชุมชนสู่การบริหาร จัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วน ร่วมแบบบูรณาการรองรับ ความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาล อัจฉริยะ	30	30	100.00	25	83.33
รวม	120	106	88.33	96	80.00

สรุปผลโครงการจากแผนพัฒนาเทศบาลสามปี 2558 จำนวนรวมทั้งสิ้น 120 โครงการ เทศบาลได้นำโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) สู่การปฏิบัติ โดยได้ตั้งงบประมาณ เพื่อดำเนินการซึ่งปรากฏตามแผนดำเนินงานประจำปี 2558 จำนวน 106 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 88.33 ของโครงการทั้งหมดจากแผนพัฒนาสามปี โดยแบ่งเป็น 4 ยุทธศาสตร์และได้มีการนำโครงการไปดำเนินการจนแล้วเสร็จ จำนวน 96 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 80.00

7.3 สรุปผลการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) ประจำปี 2558

ตารางที่ 7 สรุปผลการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) ประจำปี 2558

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	โครงการที่เสร็จ		โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ		โครงการที่ไม่ดำเนินการ		โครงการตามแผนพัฒนาสามปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	32	86.49	0	0.00	0	0.00	37	86.49
2. ร่วมกันจัดวางผังเมืองพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วมสู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	15	71.43	0	0.00	3	14.29	21	85.71
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	24	75.00	0	0.00	2	6.25	32	81.25
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	25	83.33	1	3.33	4	13.33	30	100.00
รวม	96	80.00	1	0.83	9	7.50	120	88.33

จากการดำเนินงานโครงการ / กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2558 ซึ่งเทศบาลได้ตั้งงบประมาณสำหรับการดำเนินโครงการ / กิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ยุทธศาสตร์ รวมทั้งสิ้น 120 โครงการ

- จำนวนโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 96 โครงการ คิดเป็น ร้อยละ 80.00
- จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ คิดเป็น ร้อยละ 0.83
- จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 9 โครงการ คิดเป็น ร้อยละ 7.50

ปรากฏผลการดำเนินงาน ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีจำนวนโครงการตามแผนพัฒนาสามปี ประจำปี 2558 ทั้งหมด 37 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 32 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 86.49 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ (ไม่มี)

2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 มีจำนวนโครงการตามแผนพัฒนาสามปี ประจำปี 2558 ทั้งหมด 21 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 15 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 71.43 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 7.50

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 มีจำนวนโครงการตามแผนพัฒนาสามปี 2558 ทั้งหมด 32 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 24 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ 2โครงการ คิดเป็นร้อยละ 6.25

4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 มีจำนวนโครงการตามแผนพัฒนาสามปี 2558 ทั้งหมด 30 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 25 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 83.33 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 3.33 และจำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 13.33

เทศบาลได้นำโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) สู่การปฏิบัติ โดยได้ตั้งงบประมาณ เพื่อดำเนินการซึ่งปรากฏตาม แผนดำเนินงานประจำปี 2558 จำนวน 106 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 88.33 ของโครงการทั้งหมดจาก แผนพัฒนาสามปี

ดังนั้น จากสัดส่วนผลการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปี 2558 ผลปรากฏว่า สัดส่วนของ โครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ มีมากที่สุด ร้อยละ 80.00 ของโครงการทั้งหมด เนื่องจากคณะผู้บริหารได้มีการเร่งรัด และติดตามการทำงานของทุก งาน / ฝ่าย / กอง ของเทศบาลเมืองทุ่งสงให้ทำงานให้เกิดผลแก่ประชาชนให้มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองทุ่งสงมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ตามแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปี 2558

8. ข้อมูลจากผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ตามความพึงพอใจของประชาชน

ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คนซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) และหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงานซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ซึ่งผลการประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตามความพึงพอใจของประชาชน ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8 ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.452	0.701	ปานกลาง	1
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	3.271	0.620	ปานกลาง	2
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.246	0.634	ปานกลาง	3
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดี โดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.223	0.681	ปานกลาง	4
รวม	3.298	0.594	ปานกลาง	

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตามความพึงพอใจของประชาชน พบว่าทุกยุทธศาสตร์ประชาชนมีความพึงพอใจเกินกึ่งหนึ่ง คือเกิน 2.50 จากคะแนนเต็ม 5.00 ถือได้ว่าบรรลุผลสัมฤทธิ์ แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.298 ซึ่งถือได้ว่ายังไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.452

อันดับที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สุเมื่อน่าอยู่อย่างยั่งยืน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.271

อันดับที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.246

9. สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ประจำปี 2558

ตารางที่ 9 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง ยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ผลสัมฤทธิ์
เชิงปริมาณ	37	32	86.49		มีทั้งหมด 37 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 32 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 86.49 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ (ไม่มี) แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.452	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

มีทั้งหมด 37 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 32 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 86.49 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ (ไม่มี) แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.452

ตารางที่ 10 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง
ยุทธศาสตร์ที่ 2

ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ปกป้องกันน้ำท่วม สู่มิเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ผลสัมฤทธิ์
เชิงปริมาณ	21	15	71.43		มีทั้งหมด 21 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 15 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 71.43 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 7.50 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.271	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ปกป้องกันน้ำท่วม สู่มิเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

มีทั้งหมด 21 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 15 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 71.43 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 7.50 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.271

ตารางที่ 11 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง
ยุทธศาสตร์ที่ 3

ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ผลสัมฤทธิ์
เชิงปริมาณ	32	24	75.00		มีทั้งหมด 32 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 24 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ 2โครงการ คิดเป็นร้อยละ 6.25 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.246	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

มีทั้งหมด 32 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 24 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ 2โครงการ คิดเป็นร้อยละ 6.25 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.246

ตารางที่ 12 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง
ยุทธศาสตร์ที่ 4

ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วม
รวมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ผลสัมฤทธิ์
เชิงปริมาณ	30	25	83.33		มีทั้งหมด 30 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 25 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 83.33 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 3.33 และจำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 13.33 แสดงถึงการทำงานเป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.223	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 12 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

มีทั้งหมด 30 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 25 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 83.33 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 3.33 และจำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 13.33 แสดงถึงการทำงานเป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.223

จากการดำเนินงานโครงการ / กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2558 ซึ่งเทศบาลได้ตั้งงบประมาณสำหรับการดำเนินโครงการ / กิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้อยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ยุทธศาสตร์ รวมทั้งสิ้น 120 โครงการ

เทศบาลได้นำโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) ผู้ปฏิบัติ โดยได้ตั้งงบประมาณ เพื่อดำเนินการซึ่งปรากฏตาม แผนดำเนินงานประจำปี 2558 จำนวน 106 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 88.33 ของโครงการทั้งหมดจาก แผนพัฒนาสามปี

ดังนั้น จากสัดส่วนผลการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปี 2558 ผลปรากฏว่า สัดส่วนของ โครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ มีมากที่สุด ร้อยละ 80.00 ของโครงการทั้งหมด เนื่องจากคณะผู้บริหารได้มีการเร่งรัด และติดตามการทำงานของทุก งาน / ฝ่าย / กอง ของเทศบาลเมืองทุ่งสงให้ทำงานให้เกิดผลแก่ประชาชนให้มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองทุ่งสงมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ตามแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปี 2558

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตามความพึงพอใจของประชาชน พบว่าทุกยุทธศาสตร์ประชาชนมีความพึงพอใจเกินกึ่งหนึ่ง คือเกิน 2.50 จากคะแนนเต็ม 5.00 ถือได้ว่าบรรลุผลสัมฤทธิ์ แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.298 ซึ่งถือว่ายังไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร

**ผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการ
พัฒนา (GOALS) ในประเด็นยุทธศาสตร์
ของเทศบาลเมืองทุ่งสง**

จากดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS) ในประเด็นยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ซึ่งเทศบาลได้ตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 116 ตัวชี้วัด

- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ จำนวน 51 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 43.97
- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ จำนวน 31 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 26.72
- จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ จำนวน 34 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 29.31

ปรากฏผลการดำเนินงาน ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีจำนวนตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 41 ตัวชี้วัด จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ จำนวน 22 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 53.66 จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ จำนวน 15 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 36.59 จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ จำนวน 4 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 9.75

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 มีจำนวนตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 25 ตัวชี้วัด จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ จำนวน 12 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 48.00 จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ จำนวน 3 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 12.00 จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ จำนวน 10 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 40.00

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 มีจำนวนตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 28 ตัวชี้วัด จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ จำนวน 9 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 32.14 จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ จำนวน 5 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 17.86 จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ จำนวน 14 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 50.00

4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 มีจำนวนตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 22 ตัวชี้วัด จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ จำนวน 8 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 36.36 จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ จำนวน 8 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 36.36 จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ จำนวน 6 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 27.28

ดังนั้น จากสัดส่วนผลการดำเนินงานจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS) ในประเด็นยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ผลปรากฏว่า สัดส่วนของตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ มีมากที่สุด ร้อยละ 43.97 ของตัวชี้วัดทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าถึงแม้สัดส่วนของตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ มีมากที่สุด แต่สัดส่วนยังไม่ถึงร้อยละ 50.00 ดังนั้นเทศบาลเมืองทุ่งสงต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดที่สูงขึ้น และต้องทบทวนการตั้งตัวชี้วัดหรือการเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด เพราะจำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ มีมากถึงร้อยละ 29.31

ผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS) ในประเด็นยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

จุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS)

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สุเมื่อนำอยู่อย่างยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่

เทศบาลอัคริยะ

การประเมินผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS)

- บรรลุ
- ไม่บรรลุ
- ประเมินไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้รับข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ตั้งไว้

ผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS)

ลำดับ	ผลการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 1	ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 2	ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 3	ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 4	รวม
1	บรรลุ	22 (53.66%)	12 (48.00%)	9 (32.14%)	8 (36.36%)	51 (43.97%)
2	ไม่บรรลุ	15 (36.59%)	3 (12.00%)	5 (17.86%)	8 (36.36%)	31 (26.72%)
3	ประเมินไม่ได้	4 (9.75%)	10 (40.00%)	14 (50.00%)	6 (27.28%)	34 (29.31%)
รวม		41 (100.00%)	25 (100.00%)	28 (100.00%)	22 (100.00%)	116 (100.00%)

บุคลากรดำเนินโครงการ

ที่	บุคลากร	ตำแหน่งในโครงการ	ความเชี่ยวชาญ
1	นายรัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว	หัวหน้าโครงการ	เทคโนโลยีการผลิต/การควบคุมคุณภาพ/ การเพิ่มผลผลิต/5ส/ความปลอดภัยในงาน อุตสาหกรรม/การบริหารจัดการ/ การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
2	นางคณินิจ ศรีสุวรรณ	ผู้ประเมิน	การบัญชี
3	นางสาวสุกัญญา ใจเย็น	ผู้ประเมิน	บริหารธุรกิจ
4	นางสาวอัสมา พิมพ์ประพันธ์	ผู้ประเมิน	การสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์/ เทคโนโลยีการศึกษา
5	นางสาวอัญชลี อุปการ	ผู้ประเมิน	การบัญชี/การบริหารธุรกิจ/งานประกันคุณภาพ
6	นางสาววิไลวรรณ ชำนาญคำ	ผู้ประเมิน	รัฐศาสตร์
7	นางสาวกันยารัตน์ ทรัพย์สาร	ผู้ประเมิน	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
8	นางสาวเสาวภาคย์ เพชรฤทธิ์	ผู้ประเมิน	งานประกันคุณภาพ
9	นางสาวประวิตรี ดุกทอง	ผู้ประเมิน	การบริหารธุรกิจ/สถิติ/โปรแกรม spss
10	นางสาวไอนี ตือเงาะ	ผู้ประเมิน	รัฐศาสตร์

ผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
คุณภาพการศึกษาในระบบ ของทุกโรงเรียนผ่านเกณฑ์ คุณภาพมาตรฐานกรมส่งเสริมฯ เฉลี่ย คะแนน 70 % ภายในปี 2560	ร้อยละของผู้เรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียนวิชาหลักของทุกระดับ จากการทดสอบการศึกษาระดับชาติ	50.84%	70%	55%	❌ ไม่บรรลุ เนื่องจากปี 2557 ผล O-Net ป.6 รวม 5 วิชา คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 43.02 % และ ผล O-Net ม.3 รวม 5 วิชา คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 35.79 %
	- จำนวนโรงเรียนในสังกัดที่ เทศบาลมาตรฐานการศึกษากรม ส่งเสริมฯ - และค่าคะแนนเฉลี่ยผลการ ประเมินตามมาตรฐานการศึกษากรม ส่งเสริมฯ ของทุกโรงเรียน	มีโรงเรียนในสังกัด เทศบาลจำนวน 6 โรง ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการ ศึกษาของกรมส่งเสริมฯ แล้ว จำนวน 4 โรงเรียน คือ ท.1, ท.2, ท.3, ท.4 ได้ ระดับดี คะแนนเฉลี่ย 3.42 แต่ยังไม่ผ่านเกณฑ์ จำนวน 2 โรงเรียนคือ รร.กีฬาเทศบาลและรร. ริสอร์ทอนุบาล	6 โรงเรียน ได้คะแนน เฉลี่ย 3.60 คะแนน	4 โรงเรียน คะแนน เฉลี่ย 3.50 คะแนน	✅ บรรลุ ผ่านเกณฑ์ จำนวน 6 โรงเรียน คือ ท.1 ท.2 ท.3 ท.4 ท.5 และ ท.6 ได้ คะแนนเฉลี่ยดังนี้ โรงเรียนบ้านนาเหนือ = 3.72 โรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ = 4.69 และ โรงเรียนกีฬาเทศบาล = 4.59

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
คุณภาพการศึกษาในระบบ ของทุกโรงเรียนผ่านเกณฑ์ มาตรฐานกรมส่งเสริมฯ และ ได้คะแนน 3.60 ภายในปี 2560	โรงเรียนทุกโรงผ่านเกณฑ์มาตรฐาน มีค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน คุณภาพการศึกษาของกรมส่งเสริมฯ	โรงเรียนสังกัดเทศบาล ได้เฉลี่ย 3.42	ได้คะแนน เฉลี่ย 3.60		 บรรลุ คะแนนเฉลี่ย 3.60 รวมทั้ง 6 โรงเรียน ได้
คุณภาพการศึกษาในระบบคือ โรงเรียนในสังกัดเทศบาล เมืองทุ่งสงได้รับการรับรอง มาตรฐานการศึกษาจากสมศ. ครบ 5 โรงเรียน ภายในปี 2557	จำนวนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลที่ ได้รับการรับรองมาตรฐานการจัด การศึกษาจากสมศ.	มีโรงเรียนในสังกัด เทศบาลเมืองทุ่งสง ทั้งหมด 6 โรงเรียน ปัจจุบันได้รับการรับรอง มาตรฐานการจัด การศึกษาสมศ.จำนวน 1 โรงเรียนคือ ท.1 ยัง ไม่ได้รับการรับรอง มาตรฐานฯอีกจำนวน 5 โรงเรียนคือ ท.2 , ท.3 , ท.4 , ท.5, ท.6 (ยังไม่ได้รับการประเมิน เนื่องจาก สมศ.จะเข้า ประเมิน 5 ปี /ครั้ง)	6	6 โรงเรียน	ไม่บรรลุ ผ่านเกณฑ์ 5 โรงเรียน คือ โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อน โรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ โรงเรียนกีฬา เทศบาลเมืองทุ่งสง โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุม พล และโรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ ไม่ ผ่านเกณฑ์ 1 โรงเรียน คือ โรงเรียนรีสอร์ทอนุ บาลทุ่งสง

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
1.ผู้เรียนภาคบังคับมีความพร้อมด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญา สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยมที่จะอยู่ร่วมในสังคมได้อย่างเหมาะสม มีความรู้คู่คุณธรรม มีโอกาสในการเรียนรู้ ตามเกณฑ์มาตรฐานและสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข	ร้อยละของนักเรียนในสังกัดเทศบาลที่มีสมรรถนะร่างกาย แข็งแรงตามเกณฑ์มาตรฐานกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข	นักเรียน 6 โรงเรียน ผ่านเกณฑ์ร้อยละ	98%	95%	× ไม่บรรลุ เนื่องจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์มาตรฐานกรมอนามัย รวม 5 โรงเรียน เท่ากับ 93.30 % รายละเอียดดังนี้ โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อน =96.68 % โรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ =94.92 % โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง =100 % โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล=76.42 % และโรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ =98.50 % และโรงเรียนรีสอร์ทอนุบาลทุ่งสงไม่ให้ข้อมูล
	ร้อยละของนักเรียนในระบบเทศบาลที่ได้รับการศึกษาภาคบังคับ	89.5	98.75	93.25	 บรรลุ บรรลุ 100%

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
	ร้อยละของนักเรียนที่ออกกลางคัน	0.43	0.33	0.67	✗ไม่บรรลุ โรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพมีนักเรียนทั้งหมด 690 คน ออกกลางคัน 21 คน คิดเป็น 3.04 % ส่วนโรงเรียนอื่นๆไม่ให้ข้อมูล
	ร้อยละของผู้จบภาคบังคับที่ได้รับการศึกษาต่อ	93.33	99.33	95	✓บรรลุ 100 %
	ร้อยละของนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมที่โรงเรียนหรือเทศบาลจัดขึ้น	73.33	95	81.67	✓ ☐
	ร้อยละนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	80%	100%	90%	✓บรรลุ 99.90 %
2.หลักสูตรขึ้นพื้นฐานได้รับการพัฒนาให้มีความโดดเด่นทุกกลุ่มสาระสอดคล้องความต้องการท้องถิ่น และศูนย์การเรียนรู้ในโรงเรียนสะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชน	มีหลักสูตรท้องถิ่นที่ท่งสงครอบคลุม 8 กลุ่มสาระ	5 กลุ่มสาระ	8	8	✓บรรลุ 8 กลุ่มสาระ ได้แก่ 1. กลุ่มสังคม 2. กลุ่มวิทยาศาสตร์ 3. กลุ่มศิลปะ 4. กลุ่มการงาน 5.กลุ่มภาษาอังกฤษ 6. กลุ่มพลศึกษา 7. กลุ่มดนตรี 8. กลุ่มภาษาไทย

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
	จำนวนหน่วยเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับ เอกลักษณ์ความเป็นทุ่งสงเพิ่มขึ้น	6	10	7	 บรรลุ มี 11 หน่วยเรียนรู้ คือ โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อนมี 3 หน่วยการ เรียนรู้ คือ 1. ทุ่งสงของเรา 2. สิ่งแวดล้อมใน ท้องถิ่น 3. ภูมิปัญญาโนห้รา โรงเรียนกีฬา เทศบาลเมืองทุ่งสง มี 6 หน่วยการเรียนรู้ 1. ชุมชนรักการอ่าน 2. ชุมชนมัลลศาสตร์ 3. ชุมชนรักษ์ สิ่งแวดล้อม 4. ชุมชนกีตาร์ 5. ชุมชนวิทยาศาสตร์ 6. ชุมชนกีฬาพื้นบ้าน โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุม พลมี 3 หน่วย 1. ดนตรีไทย 2. ภูมิปัญญาท้องถิ่น 3. เอกลักษณ์ท้องถิ่น
	ร้อยละของนักเรียนที่ผ่านหลักสูตร	100	100	100	 บรรลุ ร้อยละ 100

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
	จำนวนศูนย์เรียนรู้ในโรงเรียนที่ สะท้อนเอกลักษณ์ชุมชน	8	40	8	✓บรรลุ มี 10 ศูนย์เรียนรู้ ได้แก่ โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง 1 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้กีฬาเด็กและเยาวชน โรงเรียน เทศบาลบ้านนาเหนือ มี 1 ศูนย์การเรียนรู้ คือ มโนहरา โรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ มี 2 ศูนย์ ได้แก่ อนุรักษ์คลองท่าแพและศิลปะ นาฏศิลป์(ลิเกป่า) โรงเรียนเทศบาลวัดโคก สะท้อนมี 2 ศูนย์การเรียนรู้ ได้แก่ พระครูอุดมศิลป์ ลาจารย์และเศรษฐกิจพอเพียง โรงเรียนเทศบาล วัดชัยชุมพล มี 4 ศูนย์ ได้แก่ 1.ดนตรีไทย 2.การ งานอาชีพ 3.ภาษาไทย 4.สังคมศึกษา
3. เด็กก่อนปฐมวัยได้รับการ พัฒนาเตรียมความพร้อมทุก ด้านทั้งในด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม โดย จัดตั้ง โรงเรียน “ริสอร์ท อนุบาล” และจัดตั้งศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก	โรงเรียน “ริสอร์ทอนุบาล” ที่ได้ มาตรฐานของ ทม.ทุ่งสง	ประเมิน ปี 2557	ผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน	ผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน	✓บรรลุ ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน
	จำนวนศูนย์เรียนรู้ในอนุบาลริสอร์ท ที่มีคุณภาพตามเกณฑ์	-	2	2	✓บรรลุ มี 4 ศูนย์เรียนรู้ ได้แก่ 1.ศูนย์ตลาดสด 2.ศูนย์โรงพยาบาล 3. ศูนย์หมู่บ้านพัฒนา 4.ศูนย์ท่าแพ
	ร้อยละของผู้เรียนที่มีอายุ 3-6 ปีที่ ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน	-	80%	70%	✓บรรลุ 100 %

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
	จำนวนเนอสเซอรี่ที่มีอยู่และที่จะ สร้างขึ้นใหม่ได้รับการพัฒนาให้ได้ มาตรฐาน	มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 2 แห่งแต่ยัง ไม่ได้มาตรฐานต้อง พัฒนาปรับปรุง	4	4	x ไม่บรรลุ มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 2 แห่ง
4. ครูต้นแบบ ห้องเรียน ต้นแบบได้รับการพัฒนา โดย เน้นการประยุกต์ใช้สื่อการสอน สารสนเทศ ในการเตรียมการ สอนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	จำนวนครูต้นแบบที่ได้รับการพัฒนา ศักยภาพ	ครูต้นแบบได้รับการ พัฒนา 60 คน	300	60	x ไม่บรรลุ ปี 2556 มีครูต้นแบบ 60 คน ปี 2557 ไม่มีโครงการครูต้นแบบ ทำได้รุ่น เดียว เพราะไม่มีครูสมัครเข้าร่วม
	ร้อยละของครูต้นแบบที่ได้รับการ พัฒนาแล้วผ่านเกณฑ์มาตรฐาน สมรรถนะครูต้นแบบของ ทม.ทุ่งสง	อยู่ระหว่างการประเมิน การผ่านเกณฑ์สมรรถนะ ครูต้นแบบในพัฒนาแล้ว จำนวน 60 คน	50% รวม 150 คน	50%	x ไม่บรรลุ ไม่มีการประเมินครูต้นแบบ เนื่องจากโครงการหยุดชะงัก ไม่มีการ ดำเนินการต่อในปี 2557
	จำนวนห้องเรียนต้นแบบที่กลุ่มสาระ ได้ดำเนินการผ่านมาตรฐาน	กำลังจัดทำห้องเรียนต้น แบบ 8 ห้อง (8 กลุ่มสาระ)	40 ห้อง	8	✓ ไม่บรรลุ มี 2 ห้องคือ กลุ่มสาระ วิทยาศาสตร์และกลุ่มสาระคอมพิวเตอร์ที่ โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง
5. เด็กเยาวชนได้รับการ ส่งเสริมให้เล่นกีฬาขั้นพื้นฐาน เพื่อสุขภาพทุกคน และพัฒนา ความเป็นเลิศเป็นนักกีฬา และ นักกีฬามืออาชีพ ในระดับสากล	ร้อยละของนักเรียนที่ผ่านการเข้า ร่วมแข่งขันกีฬาระดับต่างๆ เพิ่มขึ้น	30%	50%	35%	✓ บรรลุ ร้อยละ 63.74 %

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
- เด็กทุกคนเล่นกีฬาเป็น 1 ประเภทกีฬา	ประเภทกีฬาที่เทศบาลเมืองทุ่งสงได้เข้าสู่ความเป็นเลิศ	2	10	4	✓ บรรลุ มี 5 ประเภท ได้แก่ 1. กรีฑา 2.ฟุตบอล 3.วอลเลย์บอล 4.เทเบิลเทนนิส 5.เปตอง
- นักกีฬา ทม.ทุ่งสงได้รับการคัดเลือกเข้าแข่งขันระดับภาคใต้ไม่น้อยกว่า 50% ภายในปี 2559	จำนวนครั้งที่ทม.ทุ่งสงได้รับการเป็นเจ้าภาพจัดแข่งขันระดับประเทศและระดับชาติ	3	6	4	✓ บรรลุ เทศบาลได้เป็นเจ้าภาพ 5 ครั้ง แต่ตัวชี้วัดกับค่าเป้าหมายไม่สัมพันธ์สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายการพัฒนา ควรปรับปรุง
- ได้รับการคัดเลือกเข้าแข่งขันระดับประเทศไม่น้อยกว่า 5% ภายในปี 2557 และเป็นนักกีฬาทีมชาติ จำนวน 2 ประเภทกีฬาภายในปี 2560	จำนวนชมรมที่มีการรวมตัวด้านกีฬาเพิ่มขึ้น	10	20	12	× ไม่บรรลุ มี 4 ชมรม ได้แก่ ชมรมกรีฑาระดับทีมชาติ ชมรมกรีฑาระดับประเทศ ชมรมฟุตบอลระดับประเทศและชมรมวอลเลย์บอลระดับประเทศ
	จำนวนสนามฝึกซ้อมและแข่งขันด้านกีฬาสู่ความเป็นเลิศเพิ่มขึ้น	4	3	1	✓ บรรลุ มี 3 แห่ง คือ สนามกีฬาเปตอง โรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ โรงเรียนเข็ญโรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพและสนามกีฬาโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ
	จำนวนนักกีฬาของ ทม.ทุ่งสงที่ได้รับการคัดเลือกเป็นนักกีฬาทีมชาติ	0	0	0	✓ บรรลุ มี 1 คน ชื่อนายปรเมศ หมดผอม นักกีฬาฟุตซอล

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
6.ประชาชน และภาคีทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน	จำนวนโรงเรียนในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสงที่ผ่านมาตรฐาน SBM	1	4	2	✓ บรรลุ ผ่าน ทั้ง 6 โรงเรียน
	จำนวนครั้งที่ได้จัดให้มีการพัฒนาศักยภาพกรรมการศึกษาร่วมกับเทศบาลเมืองทุ่งสง	1	2	2	✓ ไม่บรรลุ จัดจริงเพียง 1 ครั้ง
	จำนวนครั้งที่ได้จัดให้มีการพัฒนาศักยภาพ คม.ศึกษาร่วมกับบุคลากรทางการศึกษาของเทศบาล	1	2	2	✗ ไม่บรรลุ จัดจริงเพียง 1 ครั้ง
7.คุณภาพการเรียนการสอนโรงเรียนสอนภาษาระดับมัธยมศึกษาได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพ	ร้อยละของนักเรียนที่เข้าเรียนห้องเรียนสองภาษาที่ผ่านเกณฑ์	0	100%	90%	0ประเมินไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้รับข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ
	จำนวนห้องเรียนสองภาษาที่มีการเรียนการสอนระดับมัธยมที่ได้มาตรฐาน	0	6	6	0ประเมินไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้รับข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ
	จำนวนกลุ่มสาระที่ได้เปิดสอนระบบโรงเรียนสองภาษาที่ได้มาตรฐาน	0	3	1	0ประเมินไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้รับข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
	ระดับชั้นปีของ ร.ร.มัธยมในสังกัด เทศบาลที่ได้เปิดเรียนระบบสองภาษา	0	3	2	oประเมินไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้รับ ข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ
8. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม และอาชีพได้รับ การสืบสานภายใต้การจัด การศึกษาทั้งในระบบและการ จัดการศึกษานอกระบบ	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ ทม.ทุ่งสง ให้การส่งเสริมสนับสนุนด้าน ประเพณี วัฒนธรรมและศาสนา	7	10	8	✓บรรลุ มี 11 โครงการ/กิจกรรม ได้แก่ 1.โครงการสืบสานวัฒนธรรม 2.โครงการ วันสำคัญทางชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ 3. โครงการหนึ่งศิลปะหนึ่งการแสดง 4.กิจกรรมไหว้ ครู 5.กิจกรรมเดือนสิบ 6.กิจกรรมชักพระ 7. กิจกรรมลอยกระทง 8.กิจกรรมปีใหม่ 9.กิจกรรม ตรุษจีน 10.กิจกรรมวันสงกรานต์ 11.โครงการ ส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมท้องถิ่น

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
	จำนวนสาขาของภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ เทศบาลส่งเสริมให้มีการสืบสาน	3	5	4	✓บรรลุ มี 9 สาขา โรงเรียนกีฬา เทศบาลเมืองทุ่งสง มี 1 สาขาได้แก่ การทำ กระทงใบตอง โรงเรียนวัดท่าแพมี 1 สาขา ได้แก่ ลิเกป่า โรงเรียนเทศบาลวิชัยชุมพล มี 3 สาขา ได้แก่ รำวงเวียนครก พัดใบพ้อ เพลงบอก โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อนมี 4 สาขา ได้แก่ ดนตรีไทย/ดนตรีสากล ทำขนม ศิลปหัตถกรรม และเพาะเห็ด

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
	จำนวนปราชญ์ชาวบ้านที่ได้เข้ามามี ส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	0	6	4	✓บรรลุ มีจำนวน 11 คน โรงเรียน กีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง มี 1 คน ได้แก่ นางเกษ รา เมืองไทย โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อน มี 5 คน ได้แก่ นางสาวสุภาภรณ์ สุวรรณโณ นายสุ นิสันต์ จำปากลาย นายสฤษดิ์ อุทัยทัศน์ นาง พรพิมล บุญทก นายวิชัย ธนาวุฒิ โรงเรียนมัธยม เทศบาลวัดท่าแพมี 3 คน ได้แก่ นางดวง วังบุญ คง นายชิต ทองนอก นางอำนวย ทองด้วง โรงเรียนเทศบาลวิชัยชุมพล มี 2 คน ได้แก่ นาง ประดับ ฤทธิ์ทอง นายจิตร ปานทน

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน ปี 2557
	จำนวนศูนย์เรียนรู้ชุมชนสะท้อนเอกลักษณ์ชุมชน	1	8	5	× ไม่บรรลุ มีแค่ 1 ศูนย์การเรียนรู้ คือของโรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ ได้แก่ ศูนย์อนุรักษ์คลองท่าแพ
	จำนวนพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่จัดตั้งได้	0	0	0	✓ บรรลุ
	จำนวนโรงเรียนที่ฝึกศิลปะท้องถิ่น	4	6	6	✓ ไม่บรรลุ มี 4 โรงเรียนได้แก่ โรงเรียน ลิเกป่าของโรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ รำวงเวียนครกโรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล ดนตรีไทยโรงเรียนเทศบาลวัดภูโคกสะท้อนมโนห์ราโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ
	จำนวนชุมชนที่มีกลุ่มศิลปะการแสดงประจำชุมชนและมีรายได้จากการแสดง	0	1	1	✓ บรรลุ 1 โรงเรียน คือ การแสดงมโนห์ราของโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ

ผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS)

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
คุณภาพการศึกษาในระบบของทุกโรงเรียนผ่านเกณฑ์คุณภาพมาตรฐานกรมส่งเสริมฯ เฉลี่ยคะแนน 70% ภายในปี 2560	ร้อยละของผู้เรียนที่มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนวิชาหลักของทุกระดับจากการทดสอบการศึกษาระดับชาติ	50.84%	70%	60%	ไม่บรรลุ เนื่องจากปี 2558 ผล O-Net ป.6 รวม 5 วิชา คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 40.98% และผล O-Net ม.3 รวม 5 วิชา คะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 33.03%
	- จำนวนโรงเรียนในสังกัดที่เทศบาลมาตรฐานการศึกษากรมส่งเสริมฯ - และค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินตามมาตรฐานการศึกษากรมส่งเสริมฯ ของทุกโรงเรียน	มีโรงเรียนในสังกัดเทศบาลจำนวน 6 โรงเรียนผ่านเกณฑ์มาตรฐานการศึกษาของกรมส่งเสริมฯ แล้ว จำนวน 4 โรงเรียน คือ ท.1, ท.2, ท.3, ท.4 ได้ระดับดี คะแนนเฉลี่ย 3.42 แต่ยังไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 2 โรงเรียนคือ รร.กีฬาเทศบาลและ รร.ริสอร์ทอนุบาล	6 โรงเรียนได้คะแนนเฉลี่ย 3.60 คะแนน	6 โรงเรียนคะแนนเฉลี่ย 3.52 คะแนน	บรรลุ ผ่านเกณฑ์ จำนวน 6 โรงเรียน คือ ท.1 ท.2 ท.3 ท.4 ท.5 และ ท.6 ได้คะแนนเฉลี่ยรวม 4.12 จากคะแนนเต็ม 5.00

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
คุณภาพการศึกษาในระบบของทุกโรงเรียนผ่านเกณฑ์มาตรฐานกรมส่งเสริมฯ และได้คะแนน 3.60 ภายในปี 2560	โรงเรียนทุกโรงเรียนผ่านเกณฑ์มาตรฐานมีค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของกรมส่งเสริมฯ	โรงเรียนสังกัดเทศบาลได้เฉลี่ย 3.42	ได้คะแนนเฉลี่ย 3.60	ได้คะแนนเฉลี่ย 3.60	บรรลุ รวมทั้ง 6 โรงเรียน ได้คะแนนเฉลี่ย 3.60
คุณภาพการศึกษาในระบบคือโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองทุ่งสงได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาจากสมศ.ครบ 5 โรงเรียนภายในปี 2557	จำนวนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลที่ได้รับการรับรองมาตรฐานการศึกษาจากสมศ.	มีโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองทุ่งสงทั้งหมด 6 โรงเรียน ปัจจุบันได้รับการรับรองมาตรฐานการจัดการศึกษาสมศ.จำนวน 1 โรงเรียนคือ ท.1 ยังไม่ได้รับการรับรองมาตรฐานอีกจำนวน 5 โรงเรียนคือ ท.2 , ท.3 , ท.4 , ท.5, ท.6 (ยังไม่ได้รับการประเมินเนื่องจาก สมศ.จะเข้าประเมิน 5 ปี /ครั้ง)	6	6	ไม่บรรลุ ผ่านเกณฑ์ 5 โรงเรียน คือ โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อน โรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล และโรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ ไม่ผ่านเกณฑ์ 1 โรงเรียน คือ โรงเรียนริสอร์ทอนุบาลทุ่งสง

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
1.ผู้เรียนภาคบังคับมีความพร้อมด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สติปัญญา สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยมที่จะอยู่ร่วมในสังคมได้อย่างเหมาะสม มีความรู้ คุณคุณธรรม มีโอกาสในการเรียนรู้ตามเกณฑ์มาตรฐานและสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข	ร้อยละของนักเรียนในสังกัดเทศบาลที่มีสมรรถนะร่างกายแข็งแรงตามเกณฑ์มาตรฐานกรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข	นักเรียน 6 โรงเรียนผ่านเกณฑ์ร้อยละ.....	98%	96%	ไม่บรรลุ เนื่องจากค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์มาตรฐานกรมอนามัย รวม 5 โรงเรียน เท่ากับ 93.95% รายละเอียดดังนี้ โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อน =95.95% โรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ =93.72% โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง =100% โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล=80.25 % และโรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ =94.85% และโรงเรียนรีสอร์ทอนุบาลทุ่งสงไม่ให้ข้อมูล
	ร้อยละของนักเรียนในระบบเทศบาลที่ได้รับการศึกษาภาคบังคับ	89.5	98.75	95	บรรลุ บรรลุ 100%
	ร้อยละของนักเรียนที่ออกกลางคัน	0.43	0.33	0.67	ไม่บรรลุ โรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพมีนักเรียนทั้งหมด 754 คน ออกกลางคัน 26 คน คิดเป็น 3.45% ส่วนโรงเรียนอื่นๆ ไม่ให้ข้อมูล

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
	ร้อยละของผู้จบภาคบังคับที่ได้รับการศึกษาต่อ	93.33	99.33	96.67	บรรลุ 100%
	ร้อยละของนักเรียนที่เข้าร่วมกิจกรรมศาสนา ศิลปวัฒนธรรมที่โรงเรียนหรือเทศบาลจัดขึ้น	73.33	95	86.67	■■■■■
	ร้อยละนักเรียนมีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	80%	100%	95%	■■■■■■■ 89.75%
2.หลักสูตรขั้นพื้นฐานได้รับการพัฒนาให้มีความโดดเด่นทุกกลุ่มสาระสอดคล้องความต้องการท้องถิ่น และศูนย์การเรียนรู้ในโรงเรียนสะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชน	มีหลักสูตรท้องถิ่นที่ท่งสงครอบคลุม 8 กลุ่มสาระ	5 กลุ่มสาระ	8	8	บรรลุ 8 กลุ่มสาระ ได้แก่ 1. กลุ่มสังคม 2. กลุ่มวิทยาศาสตร์ 3. กลุ่มศิลปะ 4. กลุ่มการงาน 5.กลุ่มภาษาอังกฤษ 6. กลุ่มพลศึกษา 7. กลุ่มดนตรี 8. กลุ่มภาษาไทย

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
	จำนวนหน่วยเรียนรู้ที่เกี่ยวข้องกับ เอกลักษณ์ความเป็นทุ่งสงเพิ่มขึ้น	6	10	8	บรรลุ มี 15 หน่วยเรียนรู้ คือ โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อนมี 5 หน่วย การเรียนรู้ คือ 1. ทุ่งสงของเรา 2. สิ่งแวดล้อมในท้องถิ่น 3. ภูมิปัญญา โนห์รา 4. พ่อท่านเย็น 5. ภาษาถิ่น โรงเรียน กีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง มี 6 หน่วยการเรียนรู้ 1. ชุมชมรักการอ่าน 2. ชุมชมลีลาศ 3. ชุมชม รักษาสีสิ่งแวดล้อม 4. ชุมชมกีตาร์ 5. ชุมชม วิทยาศาสตร์ 6. ชุมชมกีฬาพื้นบ้าน โรงเรียน เทศบาลวัดชัยชุมพลมี 3 หน่วย 1. ดนตรีไทย 2. ภูมิปัญญาท้องถิ่น 3. เอกลักษณ์ท้องถิ่น โรงเรียนรีสอร์ทอนุบาลทุ่งสงมี 1 หน่วยเรียนรู้ ได้แก่ ชุมทางทุ่งสง โรงเรียนมัธยมเทศบาลวัด ท่าแพ 1 หน่วยเรียนรู้ ได้แก่ ประวัติความเป็นมา เมืองทุ่งสง
	ร้อยละของนักเรียนที่ผ่านหลักสูตร	100	100	100	ร้อยละ 99.61

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
	จำนวนศูนย์เรียนรู้ในโรงเรียนที่ สะท้อนเอกลักษณ์ชุมชน	8	40	8	บรรลุ มี 10 ศูนย์เรียนรู้ ได้แก่ โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง 1 ศูนย์ ได้แก่ ศูนย์เรียนรู้กีฬาเด็กและเยาวชน โรงเรียน เทศบาลบ้านนาเหนือ มี 1 ศูนย์การเรียนรู้ คือ มโนห์รา โรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ มี 2 ศูนย์ ได้แก่ อนุรักษ์คลองท่าแพและศิลปะ นาฏศิลป์(ลิเกป่า) โรงเรียนเทศบาลวัดโคก สะท้อนมี 2 ศูนย์การเรียนรู้ ได้แก่ พระครูอุดม ศีลลาจารย์และเศรษฐกิจพอเพียง โรงเรียน เทศบาลวัดชัยชุมพล มี 4 ศูนย์ ได้แก่ 1.ดนตรี ไทย 2.การงานอาชีพ 3.ภาษาไทย 4.สังคม ศึกษา
3. เด็กก่อนปฐมวัยได้รับการพัฒนา เตรียมความพร้อมทุกด้านทั้งใน ด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์ สังคม โดยจัดตั้ง โรงเรียน “รีสอร์ท อนุบาล” และจัดตั้ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	โรงเรียน “รีสอร์ทอนุบาล” ที่ได้ มาตรฐานของ ทม.ทุ่งสง	ประเมิน ปี 2557	ผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน	ผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน	บรรลุ ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน
	จำนวนศูนย์เรียนรู้ในอนุบาลรีสอร์ท ที่มีคุณภาพตามเกณฑ์	-	2	2	บรรลุ มี 3 ศูนย์เรียนรู้ ได้แก่ 1.ศูนย์ตลาดสด 2. ศูนย์หมู่บ้านพัฒนา 3. ศูนย์ท่าแพ
	ร้อยละของผู้เรียนที่มีอายุ 3-6 ปีที่ ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน	-	80%	75%	บรรลุ 100%

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
	จำนวนเนอสเซอรี่ที่มีอยู่และที่จะสร้างขึ้นใหม่ได้รับการพัฒนาให้ได้มาตรฐาน	มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 2 แห่งแต่ยังไม่ได้มาตรฐานต้องพัฒนาปรับปรุง	4	4	ไม่บรรลุ มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจำนวน 3 แห่ง
4. ครูต้นแบบ ห้องเรียนต้นแบบ ได้รับการพัฒนา โดยเน้นการประยุกต์ใช้สื่อการสอนสารสนเทศในการเตรียมการสอนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มสาระ	จำนวนครูต้นแบบที่ได้รับการพัฒนาศักยภาพ	ครูต้นแบบได้รับการพัฒนา 60 คน	300	60	ไม่บรรลุ ปี 2556 มีครูต้นแบบ 60 คน ปี 2557-2558 ไม่มีโครงการครูต้นแบบ ทำได้รุ่นเดียว เพราะไม่มีครูสมัครเข้าร่วม
	ร้อยละของครูต้นแบบที่ได้รับการพัฒนาแล้วผ่านเกณฑ์มาตรฐานสมรรถนะครูต้นแบบของ ทม.ทุ่งสง	อยู่ระหว่างการประเมินการผ่านเกณฑ์สมรรถนะครูต้นแบบในพัฒนาแล้วจำนวน 60 คน	50% รวม 150 คน	50%	ไม่บรรลุ ไม่มีการประเมินครูต้นแบบ เนื่องจากโครงการหยุดชะงัก ไม่มีการดำเนินการต่อในปี 2557-2558
	จำนวนห้องเรียนต้นแบบที่กลุ่มสาระได้ดำเนินการผ่านมาตรฐาน	กำลังจัดทำห้องเรียนต้นแบบ 8 ห้อง (8 กลุ่มสาระ)	40 ห้อง	8	ไม่บรรลุ มี 2 ห้องคือ กลุ่มสาระวิทยาศาสตร์และกลุ่มสาระคอมพิวเตอร์ที่โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
5. เด็กเยาวชนได้รับการส่งเสริมให้เล่นกีฬาขั้นพื้นฐานเพื่อสุขภาพทุกคน และพัฒนาความเป็นเลิศเป็นนักกีฬา และนักกีฬามืออาชีพในระดับสากล	ร้อยละของนักเรียนที่ผ่านการเข้าร่วมแข่งขันกีฬาระดับต่างๆ เพิ่มขึ้น	30%	50%	40%	บรรลุ ร้อยละ 63.74%
- เด็กทุกคนเล่นกีฬาเป็น 1 ประเภทกีฬา	ประเภทกีฬาที่เทศบาลเมืองทุ่งสงได้เข้าสู่ความเป็นเลิศ	2	10	6	บรรลุ มี 5 ประเภท ได้แก่ 1. กรีฑา 2. ฟุตบอล 3. วอลเลย์บอล 4. เทเบิลเทนนิส 5. มวย
- นักกีฬา ทม.ทุ่งสงได้รับการคัดเลือกเข้าแข่งขันระดับภาคได้ไม่น้อยกว่า 50% ภายในปี 2559	จำนวนครั้งที่ทม.ทุ่งสงได้รับการเป็นเจ้าภาพจัดแข่งขันระดับประเทศและระดับชาติ	3	6	5	บรรลุ เทศบาลได้เป็นเจ้าภาพ 5 ครั้ง แต่ตัวชี้วัดกับค่าเป้าหมายไม่สัมพันธ์ สอดคล้องกับจุดมุ่งหมายการพัฒนา ควรปรับปรุง
- ได้รับการคัดเลือกเข้าแข่งขันระดับประเทศไม่น้อยกว่า 5% ภายในปี 2557 และเป็นนักกีฬาทีมชาติ จำนวน 2 ประเภทกีฬา ภายในปี 2560	จำนวนชมรมที่มีการรวมตัวด้านกีฬาเพิ่มขึ้น	10	20	15	ไม่บรรลุ มี 4 ชมรม ได้แก่ ชมรม กรีฑาระดับทีมชาติ ชมรมกรีฑาระดับประเทศ ชมรมฟุตบอลระดับประเทศและชมรม วอลเลย์บอลระดับประเทศ
	จำนวนสนามฝึกซ้อมและแข่งขันด้านกีฬาสู่ความเป็นเลิศเพิ่มขึ้น	4	3	1	บรรลุ มี 3 แห่ง คือ สนามกีฬาเปตอง โรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ โรงเรียนเนเชียมโรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพ และสนามกีฬาโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ
	จำนวนนักกีฬาของ ทม.ทุ่งสงที่ได้รับการคัดเลือกเป็นนักกีฬาทีมชาติ	0	2	0	บรรลุ มี 1 คน ชื่อ ด.ญ.สุวิมล พราหมณ์ชูบัว นักกีฬากีฬา 1,500 เมตร

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
6.ประชาชน และภาคีทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการด้านการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และได้มาตรฐาน	จำนวนโรงเรียนในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสงที่ผ่านมาตรฐาน SBM	1	4	3	บรรลุ ผ่าน ทั้ง 6 โรงเรียน
	จำนวนครั้งที่ได้จัดให้มีการพัฒนาศักยภาพกรรมการศึกษาร่วมกับเทศบาลเมืองทุ่งสง	1	2	2	☐ จัดจริงเพียง 1 ครั้ง
	จำนวนครั้งที่ได้จัดให้มีการพัฒนาศักยภาพ คม.ศึกษาร่วมกับบุคลากรทางการศึกษาของเทศบาล	1	2	2	☐ จัดจริงเพียง 1 ครั้ง
7.คุณภาพการเรียนการสอนโรงเรียนสอนภาษาระดับมัธยมศึกษาได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพ	ร้อยละของนักเรียนที่เข้าเรียนห้องเรียนสองภาษาที่ผ่านเกณฑ์	0	100%	90%	ประเมินไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้เก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด
	จำนวนห้องเรียนสองภาษาที่มีการเรียนการสอนระดับมัธยมที่ได้มาตรฐาน	0	6	6	ประเมินไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้เก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด
	จำนวนกลุ่มสาระที่ได้เปิดสอนระบบโรงเรียนสองภาษาที่ได้มาตรฐาน	0	3	1	ประเมินไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้เก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด
	ระดับชั้นปีของ ร.ร.มัธยมในสังกัดเทศบาลที่ได้เปิดเรียนระบบสองภาษา	0	3	2	ประเมินไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้เก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
8. ภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม และอาชีพได้รับการ สืบสานภายใต้การจัดการศึกษาทั้ง ในระบบและการจัดการศึกษา นอก ระบบ	จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่ ทม.ทุ่งสง ให้การส่งเสริมสนับสนุนด้าน ประเพณี วัฒนธรรมและศาสนา	7	10	8	บรรลุ มี 10 โครงการ/กิจกรรม ได้แก่ 1. โครงการสืบสานวัฒนธรรม 2. โครงการวันสำคัญทางชาติ ศาสนา พระมหากษัตริย์ 3. โครงการหนึ่งศิลปะหนึ่งการแสดง 4. กิจกรรมไหว้ครู 5. กิจกรรมเดือนสิบ 6. กิจกรรมชักพระ 7. กิจกรรมลอยกระทง 8. กิจกรรมปีใหม่ 9. โครงการส่งเสริมประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่น 10. กิจกรรมวันสงกรานต์
	จำนวนสาขาของภูมิปัญญาท้องถิ่นที่ เทศบาลส่งเสริมให้มีการสืบสาน	3	5	5	บรรลุ มี 8 สาขา โรงเรียนกีฬา เทศบาลเมืองทุ่งสง มี 1 สาขา ได้แก่ การทำ กระทงใบตอง โรงเรียนวัดท่าแพมี 1 สาขา ได้แก่ ลิเกป่า โรงเรียนเทศบาลวิชัยชุมพล มี 3 สาขา ได้แก่ รำวงเวียนครก พัดใบพ้อ โรงเรียน เทศบาลวัดโคกสะท้อนมี 4 สาขา ได้แก่ ดนตรี ไทย/ดนตรีสากล ทำขนม ศิลปหัตถกรรม และ เพาะเห็ด

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
	จำนวนปราชญ์ชาวบ้านที่ได้เข้ามามี ส่วนร่วมในการจัดการศึกษา	0	6	4	บรรลุ มีจำนวน 11 คน โรงเรียน กีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง มี 1 คน ได้แก่ นาง เกษรา เมืองไทย โรงเรียนเทศบาลวัดโคก สะท้อน มี 5 คน ได้แก่ นางสาวสุภาภรณ์ สุวรรณโณ นายสุนิสนต์ จำปากลาย นาย สฤษดิ์ อุทัยทัศน์ นางพรพิมล บุทก นายวิชัย ธนาวุฒิ โรงเรียนมัธยมเทศบาลวัดท่าแพมี 3 คน ได้แก่ นางดวง วังบุญคง นายชิต ทองนอก นางอำนวย ทองดัวง โรงเรียนเทศบาลวิชัย ชุมพล มี 2 คน ได้แก่ นางประดับ ฤทธิ์ทอง นาย จิตร ปานทน
	จำนวนศูนย์เรียนรู้ชุมชนสะท้อน เอกลักษณ์ชุมชน	1	8	6	 0 ศูนย์เรียนรู้
	จำนวนพิพิธภัณฑ์ท้องถิ่นที่จัดตั้งได้	0	1	1	บรรลุ

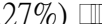
จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมายปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
	จำนวนโรงเรียนที่ฝึกศิลปะท้องถิ่น	4	6	6	มี 4 โรงเรียนได้แก่ โรงเรียน ลีเกป่าของโรงเรียนมัธยมเทศบาลวัด ท่าแพ รวบรวมเวียนครกโรงเรียนเทศบาลวัดชัย ชุมพล ดนตรีไทยโรงเรียนเทศบาลวัดภูโคก สะท้อน มโนห์ราโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ
	จำนวนชุมชนที่มีกลุ่ม ศิลปะการแสดงประจำชุมชนและมี รายได้จากการแสดง	0	1	1	บรรลุ 1 โรงเรียน คือ การแสดง มโนราห์ของโรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ

ผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS)

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลง
สู่เทศบาลอัจฉริยะ

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมาย ปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
1.พัฒนาระบบข้อมูลและสารสนเทศทันต่อการเปลี่ยนแปลงและเชื่อมโยงกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	ร้อยละของระบบฐานข้อมูลและ ICT ที่เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง ครบคลุม ภารกิจของ ทม.ทุ่งสง	70%	95%	95%	ปี 2558 ปี 2557 ประเมินไม่ได้ เนื่องจากหน่วยงานที่รับผิดชอบไม่ได้เก็บข้อมูลตามตัวชี้วัดที่ตั้งไว้
	ร้อยละของผู้มาใช้บริการข้อมูลออนไลน์ของ ทม.ทุ่งสงเพิ่มขึ้น	10%	90%	80%	ปี 2558 ปี 2557 (ลดลง 1.37%) ปี 2556 ปี 2556 ใช้บริการ 109,454 ครั้ง (ปีฐาน)ปี 2557 ใช้บริการ 107,951 ครั้ง ปี 2558 ใช้บริการ ... ครั้ง

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมาย ปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
	ร้อยละของข้อร้องเรียนของประชาชนที่เสนอผ่านในเวปไซด์ได้รับการแก้ไข	10%	90%	90%	ปี 2558 (■■■■■■■■■■) 257 (■■■■■■■■■■) เนื่องจากมีการเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน แต่ไม่มีการเก็บข้อมูลการแก้ไข ปี 2556 ร้องเรียน 165 ครั้ง ปี 2557 ร้องเรียน 85 ครั้ง ปี 2558 ร้องเรียน .. ครั้ง
2.เพิ่มความรู้ทักษะแก่บุคลากรผู้นำชุมชนและเสริมสร้างการทำงานเป็นทีม	ร้อยละของบุคลากรของทม.ท่งสงที่ได้รับการพัฒนาทักษะเฉพาะด้าน ร้อยละผู้นำชุมชนที่ได้รับการพัฒนาและนำความรู้ไปใช้	- พนักงาน 96 คน เคยผ่านการอบรมมาแล้ว 60%	100%	80%	ปี 2558 (100%) ■■■■■■ มีพนักงานเทศบาล ทั้งหมด 86 คน ได้รับการพัฒนา 86 คน คิดเป็น 100%
		ครู 212 คน เคยผ่านการอบรมมาแล้ว 70%	100%	100%	ปี 2558 (97.42%) ■■■■■■ มีครู ทั้งหมด 233 คน ได้รับการพัฒนา 227 คน คิดเป็น 97.42%
		พนักงานจ้าง 390 คน อบรมมาแล้ว 10%	60%	45%	ปี 2558 (100%) ■■■■■■ มีลูกจ้างประจำ ทั้งหมด 30 คน และพนักงานตามภารกิจ ทั้งหมด 107 คน รวมทั้งหมด 137 ได้รับการพัฒนา 137 คน คิดเป็น 100%

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมาย ปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
		ผู้นำ 18 ชุมชน (130 คน) อบรรมมาแล้ว 60%	90%	80%	258 (95%)  ผู้นำชุมชนทั้งหมด 20 ชุมชน ได้รับการพัฒนา 19 ชุมชน คิดเป็น 95%
3.ลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานและปรับปรุงคุณภาพประจำเพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละของรอบระยะเวลาให้บริการของกระบวนการงานของ ทม.ทุ่งสงได้มาตรฐาน	คลังมีการลดขั้นตอนฯ ได้ 80%	100%	95%	ปี 2558 (ลดได้ 25%)  ม้งานทั้งหมด 4 งาน ลดขั้นตอนได้ 1 งาน คือ การขออนุญาตใช้เครื่องขยายเสียง ลดจาก 5 ขั้นตอน ใช้เวลา 7 นาที เหลือ 4 ขั้นตอน ใช้เวลา 5 นาที คิดเป็นลดได้ 25%
		ช่างมีการลดขั้นตอนได้	100%	100%	ปี 2558
		สาธารณสุขฯ 90%	100%	100%	ปี 2558
	ร้อยละของการใช้งบประมาณที่เป็นไปตามแผน	60%	90%	75%	258 (86.27%)  257 (84.16%)  ปี 2558 งบประมาณตามแผน 161,013,437.65 บาท ใ้ไป 138,901,334.44 บาท คิดเป็น 86.27%

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมาย ปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
	ร้อยละของงบประมาณที่ได้รับ การสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น	ได้รับเงินอุดหนุน 25%	40%	35%	ปี 2557 (23.14%) ปี 2558 (61.69%) ปี 2557 งบประมาณของ เทศบาล 391,702,598.03 บาท ได้รับการ สนับสนุนจากหน่วยงานอื่น 241,657,628.44 บาท คิดเป็น 61.69% ปี 2558 งบประมาณของเทศบาล 411,540,985.22 บาท ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานอื่น 95,218,060.46 บาท คิดเป็น 23.14%
4.ส่งเสริมให้ชุมชนมีส่วน ร่วมในการพัฒนาเมืองอย่าง ยั่งยืนและบูรณาการความ ร่วมมือทุกภาคส่วน	จำนวนโครงการที่มีการบูรณา การระหว่างกองฝ่ายเพิ่มขึ้น	10 โครงการ	20 โครงการ	16 โครงการ	ปี 2557 (7 โครงการ) ปี 2558 (30 โครงการ)
	ร้อยละโครงการจากแผนชุมชน ที่สภาชุมชนเสนอต่อเทศบาล และหน่วยงานภายนอกได้รับ อนุมัติเพิ่มขึ้น	30%	50%	45%	ปี 2557 (39.08%) ปี 2558 โครงการที่สภาชุมชนเสนอต่อเทศบาล 87 โครงการ ได้รับอนุมัติ 34 โครงการ คิดเป็น 39.08%

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมาย ปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
	ร้อยละของข้อร้องเรียนสายด่วนและจากสภามชนได้รับการแก้ไขจาก ทม.ทุ่งสง	80%	100%	95%	ปี 2556 (100%) ████████ ปี 2557 (100%) ████████ ปี 2558 (100%) ████████ ปี 2556 ร้องเรียน 165 ครั้ง ได้รับการแก้ไข 165 ครั้ง คิดเป็น 100% ปี 2557 ร้องเรียน 85 ครั้ง ได้รับการแก้ไข 85 ครั้ง คิดเป็น 100% ปี 2558 ร้องเรียน 4 ครั้ง ได้รับการแก้ไข 4 ครั้ง คิดเป็น 100%
5.ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดเทศบัญญัติ และบังคับใช้ต่อไป	จำนวนเทศบัญญัติที่ทม.ทุ่งสงได้ตราขึ้นและบังคับใช้	6 เรื่อง	11 เรื่อง	9 เรื่อง	ปี 2558 (เทศบัญญัติ 9 เรื่อง) บรรลุ ปี 2556 บัญญัติ 1 เรื่อง ปี 2557 บัญญัติ 1 เรื่อง (ขยะมูลฝอยติดเชื้อ) ปี 2558 บัญญัติ 1 เรื่อง (ควบคุมประกอบกิจการดูน้ำดื่มหยอดเหรียญอัตโนมัติ)

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมาย ปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
6.เพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ทม.ทุ่งสงให้ครบถ้วนและเป็นธรรม	ร้อยละงบประมาณจากการจัดเก็บรายได้ในเขต ทม.ทุ่งสงเพิ่มขึ้น	80%	95%	95%	ปี 2558 (เพิ่มขึ้น 8.13%) ปี 2557 (เพิ่มขึ้น 2.92%) ปี 2556 มีการจัดเก็บรายได้ 380,600,998.17 บาท (ปีฐาน) ปี 2557 มีการจัดเก็บรายได้ 391,702,598.03 บาท เพิ่มขึ้น 2.92% ปี 2558 มีการจัดเก็บรายได้ 411,540,985.29 บาท เพิ่มขึ้น 8.13%
7.ยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามหลักธรรมาภิบาล	ร้อยละของโครงการที่ผ่านเกณฑ์การติดตามประเมินผล (SAR)	-	90%	70%	ปี 2558 (88.33%) โครงการทั้งหมด 120 โครงการ ผ่านการติดตาม 106 โครงการ คิดเป็น 88.33%
	จำนวนเรื่องที่ถูก สดง. ทักท้วง และนำกลับไปแก้ไขตามระเบียบฯ ลดลง	4 เรื่อง	-	2 เรื่อง	ปี 2558 (0 เรื่อง) ปี 2557 (0 เรื่อง)
	คะแนนการประเมินผลตามหลักธรรมาภิบาล ทม.ทุ่งสงเพิ่มขึ้น	ปี พ.ศ.2554 ได้ 82.58 คะแนน ปี พ.ศ.2555 ได้ 76.12 คะแนน	93 คะแนน	95 คะแนน	ปี 2558 (87.36 คะแนน) ปี 2557 (86.67 คะแนน)

จุดมุ่งหมายการพัฒนา	ตัวชี้วัด	ข้อมูลฐาน ปี 2555	รวม 5 ปี 2556-2560	ค่าเป้าหมาย ปี 2558	ผลการดำเนินงาน ปี 2558
	คะแนนมาตรฐานการปฏิบัติราชการของอปท.	53 คะแนน	87 คะแนน	90 คะแนน	ปี 2558 ปี 2557 (89.09 คะแนน) ปี 2558
	อันดับคะแนนธรรมาภิบาลเปรียบเทียบในจังหวัด และภาคใต้	คะแนนธรรมาภิบาล ทม.ทุ่งสงอยู่ในอันดับของจังหวัดและ อันดับ 2 ของภาคใต้	อันดับ 1 ของ จังหวัด และอันดับ. 1..ของ ภาคใต้	อันดับ 1 ของ จังหวัด และอันดับ. 1..ของ ภาคใต้	ปี 2558 ปี 2557 ปี 2557 เทศบาลได้อันดับ 1 ของจังหวัด และเป็นตัวแทนเทศบาลขนาดใหญ่เข้า ประกวดระดับประเทศ ได้รับรางวัล 4,000,000 บาท ด้าน การดูแลรักษา คุณภาพสิ่งแวดล้อม ปี 2558 เทศบาลผ่านคุณสมบัติตาม โครงการคัดเลือกองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่มีการบริหารที่ดี (ประเภทโอด เด่น) ปี พ.ศ.2559 และมีการตรวจประเมิน ขั้นต้นในพื้นที่ วันที่ 23 มิถุนายน 2559



รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2558

โดย

รัฐสวรรณ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครราชสีมา

ปีงบประมาณ 2559

1. วิธีการประเมิน

1) ศึกษาการประหยัดงบประมาณ จากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประจำปี 2558 ในส่วนของร้อยละของงบประมาณที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ประหยัดได้จากการดำเนินการสอบราคา หรือประกวดราคา หรือการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ของโครงการในหมวดครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง

2) ศึกษาใช้งบประมาณจากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2558 ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ใน 4 ยุทธศาสตร์ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์ที่	ยุทธศาสตร์ด้าน
1	พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า
2	ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน
3	ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า
4	ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

3) ประเมินการใช้งบประมาณเปรียบเทียบกับการใช้ประโยชน์

4) การเก็บข้อมูลจากเวทีการประชุมของเทศบาลเมืองทุ่งสง

5) การสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 1 การเก็บข้อมูลจากเวทีการประชุมของเทศบาลเมืองทุ่งสง



ภาพที่ 2 การสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง



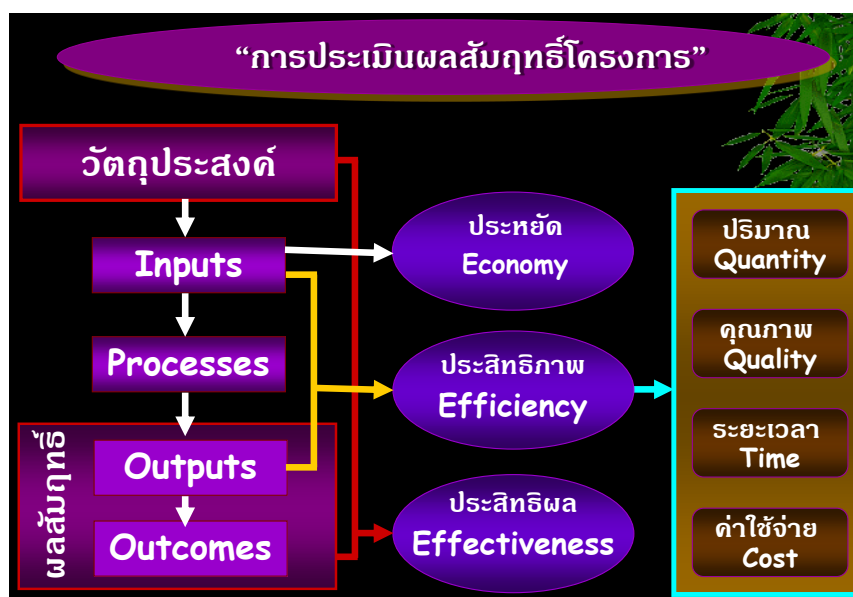
ภาพที่ 2 การสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง (ต่อ)

2. แนวคิดการประเมินความคุ้มค่าของภารกิจ

การประเมินความคุ้มค่าของภารกิจ หมายถึง การเปรียบเทียบผลประโยชน์ และต้นทุนของโครงการ ณ จุดที่ผลประโยชน์ เท่ากับต้นทุนของโครงการ จะถือเป็นจุดคุ้มทุนทางการเงิน

หลักการประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจ

การประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นการวัดผลความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามนโยบายแผนงาน เป้าหมาย และวัตถุประสงค์ของงานในภาพรวมและงานแต่ละด้านของหน่วยงานใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน / การใช้ทรัพยากรของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ดังแสดงในภาพที่ 3



ภาพที่ 3 หลักการประเมินผลสัมฤทธิ์และความคุ้มค่าของภารกิจ

3. ความสำคัญของการประเมินความคุ้มค่าของภารกิจ

- 3.1 การลงทุนต้องคำนึงถึงความคุ้มค่าและความคุ้มค่าของทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด
- 3.2 โครงการภาครัฐใช้งบประมาณที่ได้มาจากภาษีอากรของประชาชน ถ้าดำเนินการขาดทุนก็ต้องกู้เงินหรือขายทรัพยากรธรรมชาติที่มีอยู่
- 3.3 การวิเคราะห์ความคุ้มค่าจึงเป็นเรื่องที่สำคัญมากในการตัดสินใจลงทุนดำเนินโครงการ

4. วิสัยทัศน์ (Vision) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง

“ทุ่งสง เมืองแห่งการเรียนรู้”
เมืองชุมทางนำอยู่
ชุมชนเข้มแข็ง ผาสุกอย่างยั่งยืน”

คำนิยามร่วม : การศึกษานำการพัฒนา ปวงประชามีส่วนร่วม

5. พันธกิจ (Mission) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง

1. ส่งเสริมและสร้างโอกาสและยกระดับการเรียนรู้ของประชาชน ทั้งในระบบและนอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเห็นคุณค่าภูมิปัญญาท้องถิ่น พัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนให้ได้มาตรฐาน มีความรู้คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ มีทักษะชีวิตที่ดี กีฬาเป็นเลิศ อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข
2. ปรับปรุงและบังคับใช้ผังเมืองรวมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน อนุรักษ์ส่งเสริมให้คนในชุมชนมีระเบียบวินัย เคารพกฎจราจร ร่วมกันดูแลรักษาที่สาธารณะ และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สะอาด สวยงาม
3. จัดบริการสาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปา มีความสะดวกทั่วถึง
4. พัฒนาสุขภาพที่ถูกต้องสุขลักษณะ ปราศจากมลพิษจากขยะ ฝุ่นควันและน้ำเสีย
5. ส่งเสริมสนับสนุนการนำพลังงานทางเลือกมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน ครุว์เรือน และหน่วยงานในเขตเทศบาล
6. อนุรักษ์ส่งเสริมให้ความรู้เสริมสร้างพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องแก่ประชาชนและให้สามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขและลดภาวะเสี่ยงจากโรคภัยต่าง ๆ
7. จัดสวัสดิการสังคมที่ดีแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส คนยากจน คนพิการ
8. ส่งเสริมและเสริมสร้างเศรษฐกิจฐานรากให้มั่นคงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประชาชน/เอกชนมีส่วนร่วมในการลงทุน สนับสนุนและส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าผลผลิต แปรรูป และการกระจายสินค้าที่เป็นธรรม
9. พัฒนาระบบบริการที่ดีแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจจากการบริหารงานของเทศบาล และส่งเสริมสนับสนุนกลุ่ม/องค์กรชุมชนให้เข้มแข็ง
10. บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนทั้งในเขตเทศบาลและใกล้เคียงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและสอดคล้องกับการกีฬาอาชีพ โอนภารกิจตามกฎหมาย

6. ผลการศึกษาการประหยัดงบประมาณ จากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประจำปี 2558

จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประจำปี 2558 ในส่วนของร้อยละของงบประมาณที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ประหยัดได้จากการดำเนินการสอบราคา หรือประกวดราคา หรือการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ของโครงการในหมวดครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง เฉพาะในโครงการในเทศบาลฯ / ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ได้ข้อมูลดังนี้

6.1 เกณฑ์การประเมินการประหยัดงบประมาณ

- เกินร้อยละ 5.0 ขึ้นไป	ได้คะแนน 5
- เกินร้อยละ 2.5 แต่ไม่เกินร้อยละ 5.0	ได้คะแนน 3
- เกินร้อยละ 0 แต่ไม่เกินร้อยละ 2.5	ได้คะแนน 1
- ร้อยละ 0	ได้คะแนน 0

6.2 วิธีการคำนวณการประหยัดงบประมาณ

$$\frac{\text{งบตามข้อบัญญัติของโครงการที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง} - \text{วงเงินตามสัญญา}}{\text{งบตามข้อบัญญัติของโครงการที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง}} \times 100$$

6.3 ข้อมูลประกอบการคำนวณการประหยัดงบประมาณ

- งบตามข้อบัญญัติของโครงการที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง	= 182,103,636.36 บาท
- วงเงินตามสัญญา	= 175,391,617.36 บาท

6.4 ผลการคำนวณการประหยัดงบประมาณ

$$= \frac{182,103,636.36 - 175,391,617.36}{182,103,636.36} \times 100$$

$$= 3.69\% \text{ หรือร้อยละ } 3.69$$

6.5 นำผลการคำนวณไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินการประหยัดงบประมาณ

เทศบาลเมืองทุ่งสง ประหยัดงบประมาณร้อยละ 3.69 อยู่ในเกณฑ์การประหยัดงบประมาณช่วงเกินร้อยละ 2.5 แต่ไม่เกินร้อยละ 5.0 ดังนั้นเทศบาลจึงได้คะแนน 3

6.6 สรุปผลการประเมินการประหยัดงบประมาณ

เทศบาลเมืองทุ่งสง ประหยัดงบประมาณร้อยละ 3.69 อยู่ในเกณฑ์การประหยัดงบประมาณช่วงเกินร้อยละ 2.5 แต่ไม่เกินร้อยละ 5.0 ได้คะแนน 3 ถือว่าอยู่ในระดับดี แต่ควรประหยัดงบประมาณให้มากกว่าร้อยละ 5.0 โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการสอบราคา หรือประกวดราคา หรือการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) เพื่อจะได้นำงบประมาณส่วนที่ประหยัดได้ไปพัฒนาในด้านอื่นต่อไป

7. ผลการศึกษาการใช้งบประมาณ จากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2558 ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

7.1 จำนวนแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง

จำนวนแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสงแยกตามยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ยุทธศาสตร์ มีทั้งหมด 36 แนวทางการพัฒนา แยกตามยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 แนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง (แยกตามยุทธศาสตร์)

ยุทธศาสตร์ด้าน	จำนวนแนวทางการพัฒนา
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬา แบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	10
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สุเมื่อนำอยู่อย่างยั่งยืน	11
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	7
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กร ชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ รองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	8
รวม	36

ตารางที่ 3 รายละเอียดแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์ด้าน	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	1.1 พัฒนาผู้เรียนให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยมที่เหมาะสม มีความรู้คุณธรรม สร้างโอกาสในการเรียนรู้ ตามเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข
	1.2 พัฒนาผู้เรียนให้ได้รับโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและมีคุณภาพ
	1.3 พัฒนาหลักสูตร สนับสนุนงานวิจัยด้านการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ให้มีความโดดเด่นทุกกลุ่มสาระสอดคล้องกับความต้องการท้องถิ่น สะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชนและมีการขยายผล ไปสู่การจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ
	1.4 พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนให้มีความพร้อมทุกด้านโดยจัดตั้งโรงเรียนและพัฒนาระบบบริหารจัดการ "รีสอร์ทอนุบาล" และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
	1.5 พัฒนาคู่มือแบบและบุคลากรทางการศึกษาให้ได้มาตรฐานและมีความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสมัยใหม่ ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารการศึกษา
	1.6 พัฒนาศูนย์เรียนรู้ให้เป็นห้องเรียนต้นแบบเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนทั้ง 5 ด้าน
	1.7 สนับสนุนการกีฬาเพื่อสุขภาพ พัฒนาสู่ความเป็นเลิศและสู่มืออาชีพในระดับสากลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการโรงเรียน และระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านกีฬาให้ได้มาตรฐาน
	1.8 สร้างระบบบริหารจัดการของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองทุ่งสง เสริมสร้างการมีส่วนร่วมบริหารจัดการของภาคีทุกภาคส่วนอย่างมีคุณภาพเป็นระบบและได้มาตรฐาน
	1.9 พัฒนาระบบโรงเรียนมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานและมุ่งเน้นความเป็นเลิศในด้านวิชาการและด้านสังคม
	1.10 นำภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม อาชีพมาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม คู่มือเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	2.1 บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนอย่างคุณภาพในการป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษ เมืองทุ่งสงแบบบูรณาการให้ยั่งยืน โดยบูรณาการการพัฒนาด้านกายภาพและด้านกระบวนการทางสังคมอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง
	2.2 สร้างกระบวนการเรียนรู้กฎหมายผังเมืองรวมเมืองทุ่งสง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ
	2.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายถนน ระบบระบายน้ำ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ให้เพียงพอ และปรับปรุงบำรุงรักษาอาคารสถานที่สาธารณะ
	2.4 ปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่สวนสาธารณะ สวนหย่อม และปรับปรุงภูมิทัศน์ในเขตเทศบาลให้สวยงามเป็นระเบียบโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม

ยุทธศาสตร์ด้าน	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
	2.5 ป้องกันและแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะอย่างมีส่วนร่วม
	2.6 ปรับปรุงพัฒนาและบริหารจัดการตลาดสด ตลาดนัด ตลาดคนเดิน ให้สวยงาม สะอาด ถูกหลักสุขาภิบาลโดยการมีส่วนร่วม
	2.7 ส่งเสริม อนุรักษ์ พื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
	2.8 จัดระบบจราจรให้มีระเบียบและสร้างวินัยจราจรแก่ประชาชน โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ
	2.9 ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพถูกหลักสุขาภิบาล สร้างเครือข่ายทุกภาคีมีส่วนร่วม สามารถลดปริมาณขยะ และการนำขยะกลับมาใช้ใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ
	2.10 บริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีส่วนร่วมและขยายระบบบำบัดน้ำเสียให้ครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาล
	2.11 รมรณรงค์ส่งเสริมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าและน้ำมันและสนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือก
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม คู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการลงทุนด้านคมนาคมขนส่ง รองรับการพัฒนาเศรษฐกิจและอุตสาหกรรมและขยายการลงทุนในพื้นที่ที่สามารถลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
	3.2 พัฒนาทักษะและส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มผู้จ้างงาน กลุ่มอาชีพ ผู้ด้อยโอกาส ยากจน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงวัฒนธรรม และการกีฬา เชื่อมต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของเมืองทุ่งสง เชื่อมโยงกับพื้นที่ใกล้เคียงโดยชุมชนมีส่วนร่วม
	3.4 จัดบริการสาธารณสุขให้ได้มาตรฐานทั่วถึงและรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง
	3.5 จัดระบบป้องกันอาชญากรรม ยาเสพติด และอบายมุข โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.6 พัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภัยพิบัติ ให้มีประสิทธิภาพโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.7 ส่งเสริมสวัสดิการชุมชนโดยจัดสวัสดิการแก่คนชรา ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ คนยากจน ให้พอเพียงแก่การดำรงชีพและเป็นธรรม
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาล	4.1 ปรับปรุงและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและเพื่อการบริหารประชาชนของเทศบาลและของชุมชนให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้ประโยชน์

ยุทธศาสตร์ด้าน	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
และองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	4.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการทำงานเฉพาะด้านและทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามหลักธรรมาภิบาลผ่านเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี
	4.3 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อการพัฒนาและพัฒนารวมชนให้มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนปฏิบัติงาน
	4.4 พัฒนาระบบบริการทุกกระบวนการบริการของเทศบาลโดยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง
	4.5 เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากิจการเก็บรายได้ของเทศบาลให้ครบถ้วน ทัวถึง และเป็นธรรม
	4.6 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหารสู่การพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน
	4.7 ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน
	4.8 ส่งเสริมองค์กรชุมชน (อบช.) ทุกองค์การบริหารชุมชน/กลุ่มต่างๆ ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองอย่างเข้มแข็ง และบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

ตารางที่ 4 ผลการประเมินการใช้งบประมาณตามยุทธศาสตร์การพัฒนา

ยุทธศาสตร์ด้าน	โครงการ ทั้งหมด	โครงการ ที่แล้วเสร็จ	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณ ที่ใช้ (บาท)
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการ สู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	32 (100.00%)	32 (100.00%)	45,885,240.00 (100.00%)	38,895,891.27 (84.77%)
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	18 (100.00%)	15 (83.33%)	53,981,715.00 (100.00%)	48,333,774.80 (89.54%)
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	26 (100.00%)	24 (92.31%)	44,337,842.65 (100.00%)	42,500,474.65 (95.86%)
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ องค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหาร จัดการที่ดีโดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบ บูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาล อัจฉริยะ	30 (100.00%)	25 (83.33%)	161,013,437.65 (100.00%)	138,901,334.44 (86.27%)
รวม	106 (100.00%)	96 (90.57%)	305,218,235.30 (100.00%)	268,631,475.20 (88.01%)

จากผลการประเมินการใช้งบประมาณตามยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลได้นำโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) สู่การปฏิบัติ โดยได้ตั้งงบประมาณ เพื่อดำเนินการซึ่งปรากฏตามแผนดำเนินงานประจำปี 2558 จำนวน 106 โครงการ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 96 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 90.57 ตั้งงบประมาณไว้ 305,218,235.30 บาท ใช้งบประมาณไป 268,631,475.20 บาท คิดเป็นร้อยละ 88.01 สรุปได้ว่าเทศบาลมีประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณ ดูได้จากสัดส่วนการดำเนินการแล้วเสร็จ สูงกว่าสัดส่วนการใช้งบประมาณ

7.2 ผลการศึกษาการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

ตารางที่ 5 ผลการประเมินการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
1.1 พัฒนาผู้เรียนให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยมที่เหมาะสม มีความรู้คุณธรรม สร้างโอกาสในการเรียนรู้ ตามเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข	25,827,540.00	23,054,588.28
1.2 พัฒนาผู้เรียนให้ได้รับโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและมีคุณภาพ	210,000.00	0.00
1.3 พัฒนาหลักสูตร สนับสนุนงานวิจัยด้านการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ให้มีความโดดเด่นทุกกลุ่มสาระสอดคล้องกับความต้องการท้องถิ่น สะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชนและมีการขยายผล ไปสู่การจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ	600,000.00	593,650.00
1.4 พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนให้มีความพร้อมทุกด้านโดยจัดตั้งโรงเรียนและพัฒนาระบบบริหารจัดการ "ริสอร์ทอนุบาล" และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	50,000.00	50,000.00
1.5 พัฒนาครูต้นแบบและบุคลากรทางการศึกษาให้ได้มาตรฐานและมีความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสมัยใหม่ ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารการศึกษา	1,101,700.00	978,300.00
1.6 พัฒนาศูนย์เรียนรู้ให้เป็นห้องเรียนต้นแบบเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนทั้ง 5 ด้าน	600,000.00	600,000.00
1.7 สนับสนุนการกีฬาเพื่อสุขภาพ พัฒนาสู่ความเป็นเลิศและสู่มืออาชีพในระดับสากล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการ โรงเรียน และระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านกีฬาให้ได้มาตรฐาน	6,874,000.00	5,785,934.99
1.8 สร้างระบบบริหารจัดการของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองทุ่งสง เสริมสร้างการมีส่วนร่วมบริหารจัดการของภาคีทุกภาคส่วนอย่างมีคุณภาพเป็นระบบและได้มาตรฐาน	7,810,000.00	5,178,260.00
1.9 พัฒนาระบบโรงเรียนมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานและมุ่งเน้นความเป็นเลิศในด้านวิชาการและด้านสังคม	-	-
1.10 นำภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม อาชีพมาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา	2,812,000.00	2,655,158.00
รวม	45,885,240.00	38,895,891.27

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
	(100.00%)	(84.77%)

7.3 ผลการศึกษาการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 2

ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู้งานอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 6 ผลการประเมินการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 2

ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู้งานอย่างยั่งยืน

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
2.1 บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนอย่างคุณภาพในการป้องกันและแก้ไข ปัญหาอุทกภัยเมืองทุ่งสงแบบบูรณาการให้ยั่งยืนโดยบูรณาการการพัฒนาด้าน กายภาพและด้านการบริหารการทางสังคมอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง	3,736,310.00	2,873,048.00
2.2 สร้างกระบวนการเรียนรู้กฎหมายผังเมืองรวมเมืองทุ่งสง และส่งเสริมการมี ส่วนร่วมในการปฏิบัติ	65,000.00	52,050.00
2.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายถนน ระบบระบายน้ำ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ให้เพียงพอ และปรับปรุงบำรุงรักษาอาคารสถานที่สาธารณะ	34,234,605.00	33,939,222.20
2.4 ปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่สวนสาธารณะ สวนหย่อม และปรับปรุงภูมิทัศน์ใน เขตเทศบาลให้สวยงามเป็นระเบียบโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม	-	-
2.5 ป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษที่สาธารณะอย่างมีส่วนร่วม	-	-
2.6 ปรับปรุงพัฒนาและบริหารจัดการตลาดสด ตลาดนัด ตลาดคนเดิน ให้สวยงาม สะอาด ถูกหลักสุขาภิบาลโดยการมีส่วนร่วม	144,000.00	29,700.00
2.7 ส่งเสริม อนุรักษ์ ปั่นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	-	-
2.8 จัดระบบจราจรให้มีระเบียบและสร้างวินัยจราจรแก่ประชาชน โดยทุกภาค ส่วนมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ	50,000.00	50,000.00
2.9 ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพถูก หลักสุขาภิบาล สร้างเครือข่ายทุกภาคมีส่วนร่วม สามารถลดปริมาณขยะ และการ นำขยะกลับมาใช้ใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ	14,661,800.00	10,452,820.00
2.10 บริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพโดยประชาชนมี ส่วนร่วมและขยายระบบบำบัดน้ำเสียให้ครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาล	650,000.00	577,500.00

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
2.11 อนุรักษ์ส่งเสริมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าและน้ำมันและสนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือก	443,000.00	359,434.60
รวม	53,981,715.00 (100.00%)	48,333,774.80 (89.54%)

7.4 ผลการประเมินการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 3

ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

ตารางที่ 7 ผลการประเมินการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 3

ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
3.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการลงทุนด้านคมนาคมขนส่ง รองรับการค้าขายการลงทุนภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมและขยายการจ้างงานในพื้นที่ที่สามารถลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน	8,631,210.00	8,631,210.00
3.2 พัฒนาทักษะและส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มผู้จ้างงาน กลุ่มอาชีพ ผู้ด้อยโอกาส ยากจน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม	20,000.00	20,000.00
3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงวัฒนธรรม และการกีฬา เชื่อมต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงและกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของเมืองทุ่งสงเชื่อมโยงกับพื้นที่ใกล้เคียงโดยชุมชนมีส่วนร่วม	2,758,820.00	2,144,416.00
3.4 จัดบริการสาธารณสุขให้ได้มาตรฐานทั่วถึงและรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง	4,471,312.65	4,020,448.65
3.5 จัดระบบป้องกันอาชญากรรม ยาเสพติด และอบายมุข โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม	110,000.00	110,000.00
3.6 พัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภัยพิบัติ ให้มีประสิทธิภาพโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม	3,506,000.00	3,395,900.00
3.7 ส่งเสริมสวัสดิการชุมชนโดยจัดสวัสดิการแก่คนชรา ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ คนยากจน ให้พอเพียงแก่การดำรงชีพและเป็นธรรม	24,570,500.00	24,178,500.00
รวม	44,337,842.65	42,500,474.65

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
	(100.00%)	(95.86%)

7.5 ผลการประเมินการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 4

ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

ตารางที่ 8 ผลการประเมินการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 4

ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
4.1 ปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและเพื่อการบริการประชาชนของเทศบาลและของชุมชนให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสามารถเข้าถึงได้ง่ายสะดวกในการใช้ประโยชน์	469,500.00	456,000.00
4.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการทำงานเฉพาะด้านและทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามหลักธรรมาภิบาลผ่านเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี	3,079,400.00	2,559,270.72
4.3 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อการพัฒนางานและพัฒนาชุมชนให้มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนปฏิบัติงาน	610,000.00	592,000.00
4.4 พัฒนาระบบบริการทุกกระบวนการงานบริการของเทศบาลโดยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง	190,000.00	139,000.00
4.5 เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลให้ครบถ้วน ทัวถึงและเป็นธรรม	1,428,900.00	976,600.00

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
4.6 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหารสู่การพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน	865,000.00	353,873.00
4.7 ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน	8,590,840.00	3,150,450.00
4.8 ส่งเสริมองค์กรชุมชน (อบข.) ทุกองค์การบริหารชุมชน/กลุ่มต่างๆ ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองอย่างเข้มแข็ง และบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน	16,808,640.00	9,171,193.72
รวม	161,013,437.65 (100.00%)	138,901,334.44 (86.27%)

8. ข้อมูลจากผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ตามความพึงพอใจของประชาชน

ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คนซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) และหน่วยงานของรัฐ รัฐบาลกิจ องค์การเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงานซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ซึ่งผลการประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตามความพึงพอใจของประชาชน ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.452	0.701	ปานกลาง	1
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.271	0.620	ปานกลาง	2

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่าง ยั่งยืน				
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิต ที่ดีกว่า	3.246	0.634	ปานกลาง	3
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดี โดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความ เปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.223	0.681	ปานกลาง	4
รวม	3.298	0.594	ปานกลาง	

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตามความพึงพอใจ
ของประชาชน พบว่าทุกยุทธศาสตร์ประชาชนมีความพึงพอใจเกินกึ่งหนึ่ง คือเกิน 2.50 จากคะแนนเต็ม 5.00 ถือ
ได้ว่าบรรลุผลสัมฤทธิ์ แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.298
ซึ่งถือว่าได้แล้วยังไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบ
บูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.452

อันดับที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกัน
น้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.271

อันดับที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ประชาชนมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.246

9. สรุปผลการประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ ประจำปี 2558

ตารางที่ 10 สรุปผลการประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ความคุ้มค่า
เชิงปริมาณ	37	32	86.49		มีทั้งหมด 37 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 32 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 86.49 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ (ไม่มี) แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.452	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง
งบ	45,885,240.00	38,895,891.27	84.77		การใช้งบประมาณมีการบริหารจัดการที่

ประมาณ					ดีโดยใช้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ
--------	--	--	--	--	--

จากตารางที่ 10 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

มีทั้งหมด 37 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 32 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 86.49 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ (ไม่มี) แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.452

งบประมาณที่ตั้งไว้ จำนวน 45,885,240.00 บาท มีการใช้งบประมาณ จำนวน 38,895,891.27 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.77 แสดงว่าการใช้งบประมาณมีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 11 สรุปผลการประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณของเทศบาลเมืองทุ่งสง ยุทธศาสตร์ที่ 2

ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ปกป้องกันน้ำท่วม สุเมื่อนำอยู่อย่างยั่งยืน

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ความคุ้มค่า
เชิงปริมาณ	21	15	71.43		มีทั้งหมด 21 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 15 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 71.43 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 7.50 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.271	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง
งบ	53,981,715.00	48,333,774.80	89.54		ค่าใช้จ่ายที่อยู่ในงบประมาณได้มีการ

ประมาณ					บริหารจัดการที่ดีโดยใช้้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ
--------	--	--	--	--	--

จากตารางที่ 11 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ปกป้องกันน้ำท่วม ผู้เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

มีทั้งหมด 21 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 15 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 71.43 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 7.50 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.271

งบประมาณที่ตั้งไว้ จำนวน 53,981,715.00 บาท มีการใช้งบประมาณ จำนวน 48,333,774.80 บาท คิดเป็นร้อยละ 89.54 แสดงว่าการใช้งบประมาณมีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 12 สรุปผลการประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์ที่ 3

ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ผู้คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ความคุ้มค่า
เชิงปริมาณ	32	24	75.00		มีทั้งหมด 32 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 24 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ 2 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 6.25 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.246	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

งบ ประมาณ	44,337,842.65	42,500,474.65	95.86		ค่าใช้จ่ายที่อยู่ในงบประมาณได้มีการ บริหารจัดการที่ดีโดยใช้อย่างประหยัด และคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มี คุณภาพ
--------------	---------------	---------------	-------	--	--

จากตารางที่ 12 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

มีทั้งหมด 32 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 24 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ 2โครงการ คิดเป็นร้อยละ 6.25 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.246

งบประมาณที่ตั้งไว้ จำนวน 44,337,842.65 บาท มีการใช้งบประมาณ จำนวน 42,500,474.65 บาท คิดเป็นร้อยละ 95.86 แสดงว่าการใช้งบประมาณมีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 13 สรุปผลการประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณของเทศบาลเมืองทุ่งสง ยุทธศาสตร์ที่ 4

ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วม
ร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

การ ประเมิน	โครงการ ทั้งหมด	โครงการ ที่แล้วเสร็จ	คิดเป็น ร้อยละ	ผลการ ประเมิน	ความคุ้มค่า
เชิง ปริมาณ	30	25	83.33		มีทั้งหมด 30 โครงการ เทศบาลสามารถ ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 25 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 83.33 จำนวนโครงการที่ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 3.33 และ จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 13.33 แสดง ถึงการทำงานเป็นไปตามแผนการ

					ดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิง คุณภาพ				3.223	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง
งบ ประมาณ	161,013,437.65	138,901,334.44	86.27		ค่าใช้จ่ายที่อยู่ในงบประมาณได้มีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ

จากตารางที่ 13 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

มีทั้งหมด 30 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 25 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 83.33 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 3.33 และจำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 13.33 แสดงถึงการทำงานเป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.223

งบประมาณที่ตั้งไว้ จำนวน 161,013,437.65 บาท มีการใช้งบประมาณ จำนวน 138,901,334.44 บาท คิดเป็นร้อยละ 86.27 แสดงว่าการใช้งบประมาณมีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ





ภาพที่ 4 ตัวอย่างภาพการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา



ภาพที่ 4 ตัวอย่างภาพการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา (ต่อ)



ภาพที่ 4 ตัวอย่างภาพการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา (ต่อ)

10. ข้อมูลที่เทศบาลเมืองทุ่งสงจะต้องพิจารณาในการประเมินความคุ้มค่าของภารกิจ

ข้อมูลที่ทางเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จะต้องพิจารณาในการประเมินความคุ้มค่าของภารกิจ ได้แก่

1. พิจารณาความสำคัญของภารกิจ
2. พิจารณาวัตถุประสงค์/เป้าหมายของภารกิจ
3. พิจารณาความคุ้มค่าของภารกิจที่จะดำเนินการเปรียบเทียบผลประโยชน์
4. พิจารณาดำเนินการของภารกิจกับผลประโยชน์ที่ได้รับ

5. พิจารณาความคุ้มค่าของภารกิจ คือ พิจารณาจากผลที่ได้รับจากการดำเนินการกิจ ตามลักษณะของแต่ละภารกิจ โดยดูจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน สถานการณ์การเมืองปัจจุบัน (ผลที่ได้รับจากภารกิจจะต้องมีคุณค่าสูงกว่าต้นทุนการลงทุนทรัพยากรที่ต้องใช้ในแต่ภารกิจรวมถึงผลกระทบในด้านลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการกิจ)

บุคลากรดำเนินโครงการ

ที่	บุคลากร	ตำแหน่งในโครงการ	ความเชี่ยวชาญ
1	นายรัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว	หัวหน้าโครงการ	เทคโนโลยีการผลิต/การควบคุมคุณภาพ/ การเพิ่มผลผลิต/5ส/ความปลอดภัยในงาน อุตสาหกรรม/การบริหารจัดการ/ การจัดการโลจิสติกส์และโซ่อุปทาน
2	นางคณินิจ ศรีสุวรรณ	ผู้ประเมิน	การบัญชี
3	นางสาวสุกัญญา ใจเย็น	ผู้ประเมิน	บริหารธุรกิจ
4	นางสาวอัสมา พิมพ์ประพันธ์	ผู้ประเมิน	การสื่อสาร/การประชาสัมพันธ์/ เทคโนโลยีการศึกษา
5	นางสาวอัญชลี อุปการ	ผู้ประเมิน	การบัญชี/การบริหารธุรกิจ/งานประกันคุณภาพ
6	นางสาววิไลวรรณ ชำนาญคำ	ผู้ประเมิน	รัฐศาสตร์
7	นางสาวกันยารัตน์ ทรัพย์สาร	ผู้ประเมิน	คอมพิวเตอร์ธุรกิจ
8	นางสาวเสาวภาคย์ เพชรฤทธิ์	ผู้ประเมิน	งานประกันคุณภาพ
9	นางสาวประวิตรี ดุกทอง	ผู้ประเมิน	การบริหารธุรกิจ/สถิติ/โปรแกรม spss
10	นางสาวไอนี ตือเงาะ	ผู้ประเมิน	รัฐศาสตร์



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของ
เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

โดย

รัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ปีงบประมาณ 2559

คำนำ

เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนผ่านแผนงานโครงการพัฒนาต่างๆ มากมาย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่5) พ.ศ. 2554 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จะเป็นการสร้างระบบการควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี และเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลได้ทางหนึ่ง

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือน ที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน และหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่นๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.305

ผู้ประเมินหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลผลการประเมินจะสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว และคณะ
วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1.1 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.2 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.3 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

1.4 เพื่อต้องการทราบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

2. ขอบเขตของการประเมิน

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาล และระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตลอดจนเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานตามนโยบายและแผนพัฒนาเทศบาล

2) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 30,583 คน

ที่มา: งานทะเบียนราษฎร เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ข้อมูล ณ เดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2558

กลุ่มตัวอย่าง

1. สุ่มจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน

2. สุ่มจากหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่นๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน โดยวิธีการสุ่มแบบโควต้า (Quota Sampling)

3. วิธีการเก็บข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) ลงสำรวจพื้นที่จริงโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะต่างๆ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บันทึกข้อมูลลงแบบสอบถามบันทึกภาพนิ่ง เก็บข้อมูลตามชุมชนโดยมีการกระจายข้อมูล ให้ครบตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรแต่ละชุมชน

2) วิเคราะห์ผลการประเมิน

3) เข้าร่วมการประชุมประจำเดือนขององค์การบริหารสภาชุมชนเมืองทุ่งสง ในวันที่ 27 เดือนเมษายน พ.ศ. 2559 ณ ที่ทำการชุมชนเสริมชาติ เพื่อกำหนดการจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ที่ประชุมสรุปให้จัดในวันที่ 16-19 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559

4) เก็บข้อมูลจากการจัดเวทีรายงานผลการประเมินโดยรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ผลการประเมิน ข้อเสนอแนะร่วมกันระหว่างผู้ประเมิน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และตัวแทนจากเทศบาล การจัดเวทีจัดขึ้นทั้งหมด 4 วัน ดังนี้

1. วันจันทร์ที่ 16 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ณ ที่ทำการชุมชนสะพานเหล็ก

มีชุมชนเข้าร่วม 3 ชุมชน ได้แก่

- ชุมชนสะพานเหล็ก
- ชุมชนราชบริพา
- ชุมชนตะวันออกวัดชัยชุมพล

2. วันอังคารที่ 17 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ณ ที่ทำการชุมชนยุทธศาสตร์

มีชุมชนเข้าร่วม 5 ชุมชน ได้แก่

- ชุมชนยุทธศาสตร์
- ชุมชนเขาปรีดี
- ชุมชนเสริมชาติ
- ชุมชนประชาอุทิศ
- ชุมชนบ้านนาเหนือ

3. วันพุธที่ 18 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ณ ที่ทำการชุมชนท่าแพใต้

มีชุมชนเข้าร่วม 5 ชุมชน ได้แก่

- ชุมชนท่าแพใต้
- ชุมชนท่าแพเหนือ
- ชุมชนโคมทองธานี (ท่าแพ)
- ชุมชนหมู่บ้านพัฒนา
- ชุมชนบ้านในวัง

4. วันพฤหัสบดีที่ 19 เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2559 ณ ที่ทำการชุมชนทุ่งสง-ห้วยยอด

มีชุมชนเข้าร่วม 5 ชุมชน ได้แก่

- ชุมชนทุ่งสง-ห้วยยอด
- ชุมชนทุ่งสง-นาบอน
- ชุมชนหลังโรงพยาบาลทุ่งสง
- ชุมชนตลาดใน
- ชุมชนเปรมประชา

5) รายงานผลการเก็บข้อมูลจากการจัดเวทีรายงานผลการประเมิน

6) รายการผลการประเมิน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

4.2 ทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

4.3 ทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

4.4 ทำให้ทราบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

4.5 สามารถนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและเป็นข้อมูลในการนำมาใช้จัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเร่งรัดการพัฒนางานตามนโยบายต่อไป

5. สรุปผลการประเมิน และข้อเสนอแนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปผลการประเมิน ประกอบด้วย ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ในประเด็น 11 ประเด็นต่อไปนี้

- 1) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ
 - 2) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง
 - 3) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน
 - 4) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาล
 - 5) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาด
 - 6) สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ
 - 7) สรุปข้อเสนอแนะอื่นๆ
 - 8) สรุปความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)
 - 9) สรุปความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)
 - 10) เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)
 - 11) เปรียบเทียบความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)
- 3 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2558)

5.1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ภารกิจด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
3. การส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ	3.480	0.747	ปานกลาง	1
2. การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.383	0.742	ปานกลาง	2
1. การศึกษา	3.333	0.604	ปานกลาง	3
6. การจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.294	0.6741	ปานกลาง	4
4. โครงสร้างพื้นฐาน	3.284	0.672	ปานกลาง	5
7. เศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	3.218	0.753	ปานกลาง	6
5. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.217	0.690	ปานกลาง	7
9. การบริหารจัดการเทศบาล	3.207	0.718	ปานกลาง	8
8. การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.198	0.741	ปานกลาง	9
รวม	3.305	0.568	ปานกลาง	

5.2. สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
2. สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม ควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	3.332	0.751	ปานกลาง	1
1. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ	3.290	0.675	ปานกลาง	2
3. พัฒนารายได้ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนา ศูนย์กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้-ทุ่งสงให้สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานีขนส่งย่อยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาเมืองในอนาคต	3.225	0.765	ปานกลาง	3
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”และปฏิบัติการขั้นเด็ดขาดในการขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และมาตรการประหยัดพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมืองทุ่งสง	3.195	0.733	ปานกลาง	4
4. สนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยง และประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”	3.175	0.777	ปานกลาง	5
รวม	3.243	0.621	ปานกลาง	

5.3 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 3 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. การพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”	3.382	0.596	ปานกลาง	1
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยจากอาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.263	0.641	ปานกลาง	2
5. การวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย	3.257	0.634	ปานกลาง	3
2. การพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนา และส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน	3.218	0.753	ปานกลาง	5
4. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักบูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมร่วมคิด	3.207	0.718	ปานกลาง	5

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วม ประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผลของพัฒนา เมืองทุ่งสงที่ได้ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วย ความรู้สึกรวมเป็นหนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของ เมืองทุ่งสงร่วมกัน”				
รวม	3.266	0.590	ปานกลาง	

5.4 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4
ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 4 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของ
เทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่ คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.452	0.701	ปานกลาง	1
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสีสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม คู่มือนำอยู่อย่าง ยั่งยืน	3.271	0.620	ปานกลาง	2
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิต ที่ดีกว่า	3.246	0.634	ปานกลาง	3
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดี โดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความ เปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.223	0.681	ปานกลาง	4
รวม	3.298	0.594	ปานกลาง	

5.5 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 5 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.39	2.121	ปานกลาง	1
1. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.36	0.943	ปานกลาง	2
2. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.32	0.876	ปานกลาง	3
4. โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.29	0.910	ปานกลาง	4
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ เพียงใด	3.26	0.887	ปานกลาง	5
3. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.23	0.919	ปานกลาง	6
8. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.21	0.890	ปานกลาง	7
6. ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูด ฝุ่น	3.18	0.909	ปานกลาง	8
รวม	3.27	0.778	ปานกลาง	

5.6 สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 6 สิ่งที่ประชาชนได้รับและเห็นถึงการพัฒาที่ชัดเจนที่สุดของเทศบาลเมืองทุ่งสงในช่วง 1 ปีที่ผ่านมา

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (147 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	ถนน การพัฒนาซ่อมแซมถนน จัดระเบียบทางเท้า	57	21.11	12.67
2	ด้านกีฬา เพราะมีการสนับสนุนการแข่งขันกีฬาหลายประเภท การแข่งขันกีฬาระดับประเทศ	48	17.78	10.67
3	การขุดท่อระบายน้ำ การขุดลอกคูคลอง น้ำไม่ท่วม	47	17.41	10.44
4	ด้านความสะอาด การทำความสะอาดถนน ขยะ	29	10.74	6.44
5	การศึกษา	17	6.30	3.78
6	เศรษฐกิจ การสร้างรายได้ให้กับคนในทุ่งสง โครงการให้ เรียนตัดผม ส่งเสริมการท่องเที่ยว มีป้ายบอกทาง	14	5.18	3.11
7	ประเพณี วัฒนธรรม งานชักพระ	13	4.81	2.89
8	ด้านสาธารณสุข สถานที่ออกกำลังกาย การส่งเสริมคุณภาพ ชีวิต	11	4.07	2.44

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (147 คน)	ร้อยละ (450 คน)
9	การจัดระเบียบชุมชน การปรับปรุงตกแต่งเกาะกลางถนน ภูมิทัศน์สวยงาม	11	4.07	2.44
10	ความปลอดภัย การติดตั้งไฟข้างถนน	9	3.33	2.00
11	เทศบาลเข้าถึงประชาชน การจัดกิจกรรมต่างๆ ที่ประชาชนมี ส่วนร่วม ป้ายประชาสัมพันธ์ มีจอ LCD บริเวณสี่แยก	5	1.85	1.11
12	มีการพัฒนาในภาพรวมดีมาก	4	1.48	0.89
13	โครงสร้างพื้นฐาน ปรับปรุงสถานที่สำคัญ	4	1.48	0.89
14	การช่วยเหลือประชาชนยามมีภัยพิบัติ	1	0.04	0.22
รวม		147	100.00	

ตารางที่ 7 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลเมืองทุ่งสง ปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (179 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	การจราจร จัดระเบียบที่จอดรถ ความปลอดภัยในการใช้ถนน	52	29.05	11.56
2	ถังขยะไม่เพียงพอต่อความต้องการ การเก็บถังขยะ ความสะอาด ของตลาด การเก็บขยะตามข้างทาง ล้างทำความสะอาดถนน	51	28.49	11.33
3	ถนนตามซอย เพราะมีแต่หลุม การพัฒนาเรื่องถนนในซอยให้มาก ขึ้น ฝาท่อระบายน้ำไม่เรียบกับพื้นทำให้เกิดอุบัติเหตุได้	34	18.99	7.55
4	สาธารณูปโภค ไฟฟ้า ประปาไม่เพียงพอ ในซอยมีไฟส่องสว่าง น้อย บางครั้งไฟบนเกาะกลางถนนดับ	29	16.20	6.44
5	พัฒนาสวนในหวังให้ดีเพื่อให้ดึงดูดนักท่องเที่ยวมาเที่ยวมากๆ เป็นจุดหนึ่งของเมืองทุ่งสง จัดระเบียบการใช้บริการสวนหลวง ร.5 สถานที่ออกกำลังกายควรมีให้มากขึ้น	24	13.41	5.33
6	พัฒนาบุคลากรเป็นอันดับแรก เพราะงานจะพัฒนาได้คนที่ ต้องการพัฒนาก่อน อยากให้หน่วยงานมีจิตบริการ เอาใจใส่ ประชาชนพูดจาให้เพราะเหมาะสม พบประชาชนในชุมชน เพราะ จะได้รับฟังเรื่องต่างๆ ภายในชุมชนบ้าง เพิ่มการประชาสัมพันธ์	18	10.06	4.00
7	เรื่องการทำมาหากินของชาวบ้าน ส่งเสริมอาชีพ อยากให้มีสินค้า OTOP เพื่อเป็นเอกลักษณ์ของ อ.ทุ่งสง	18	10.06	4.00
8	การศึกษาขั้นพื้นฐานเหตุผลเพราะเด็กก่อนวัยเรียนมีทักษะและวิชา ต่ำกว่าโรงเรียนอื่น ครูภาษาอังกฤษมีน้อย การฝากเข้าเรียน จำนวน เด็กกับครูไม่สัมพันธ์กัน หยุตเรียนบ่อย	16	8.94	3.56
9	ยาเสพติด อาชญากรรม การพนันทุกชนิดอย่างจริงจัง	13	7.26	2.89
10	การจัดทำท่อระบายน้ำ การจัดการน้ำเน่าเสีย ดูแลตลาดคลอง	12	6.70	2.67

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (179 คน)	ร้อยละ (450 คน)
11	เทคนิคต้องทำงานให้นักขึ้น จัดระเบียบหาบเร่แผงลอย ให้เป็นไปตามเวลาที่ทางเทศบาลได้กำหนดไว้ จัดระเบียบแรงงานต่างด้าว จัดระเบียบสุนัขจรจัด และฉีดยาพิษสุนัขบ้าให้ทุกตัว	8	4.47	1.78
12	ด้านกีฬา ปรับปรุงสนามแข่งขันกีฬาต่างๆ	4	2.23	0.89
13	มีโรงพยาบาลในเทศบาลตำบลปากแพรก สร้างโรงเลี้ยงในวัดชัยชุมพล	2	1.12	0.44
14	ดูแลผู้สูงอายุ และผู้พิการมากขึ้น	1	0.56	0.22
รวม		179	100.00	

ตารางที่ 8 จุดเด่นของของเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (230 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	กีฬา การพัฒนาบุคลากรทางด้านกีฬา	48	20.87	10.67
2	ขยะ ความสะอาด ความมีระเบียบเรียบร้อย	35	15.22	7.78
3	พัฒนาเมืองทุ่งสงให้เป็นศูนย์กลางการขนส่งและการค้า เป็นที่น่าเที่ยว บรรยากาศน่าอยู่ เพื่อนบ้านช่วยเหลือกัน พัฒนาแผงขายของได้เป็นระเบียบ	32	13.91	7.11
4	งานประเพณี การจัดกิจกรรมให้ชุมชน	31	13.48	6.89
5	สิ่งแวดล้อม ปรับปรุงภูมิทัศน์ การขุดท่อระบายน้ำ การจัดการเรื่องน้ำท่วม	22	9.57	4.89
6	นายกเทศมนตรี มีวิสัยทัศน์ในการพัฒนาดี การบริหารจัดการ	18	7.83	4.00
7	การศึกษา	17	7.39	3.78
8	อยากให้บุคลากรทำงานและให้ความร่วมมือกันมากกว่านี้	12	5.22	2.67
9	ซ่อมแซมถนน แสงสว่างถนน พัฒนาทางเท้า การส่งเสริมสุขภาพ	10	4.35	2.22
10	สัญญาณไฟจราจร	3	1.30	0.67
11	การพ่นยากันยุงในพื้นที่ ความปลอดภัย	2	0.87	0.44
รวม		230	100.00	

ตารางที่ 9 จุดด้อยของเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (198 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	เทศบาลไม่เข้าถึงประชาชน การเข้าถึงปัญหาชุมชน งานนโยบายไม่ค่อยจะมีการพัฒนาตามนโยบายตอนหาเสียงกับประชาชน งบประมาณ การทำงานล่าช้า การฝากงาน จำนวนบุคลากรในหน่วยงานของเทศบาล การบริการของเจ้าหน้าที่	51	25.76	11.33
2	การจราจร ความปลอดภัยในการใช้รถ การบริหารจัดการสถานที่จอดรถ	36	18.18	8.00
3	ขยะ ถึงขยะ ความสะอาดบนถนนริมถนน นายกไม่ให้ความสนใจ	29	14.65	6.44
4	การจัดระเบียบสังคม คุณภาพชีวิต การจัดระเบียบตลาดได้รื้อสถานที่ออกก้างกาย ระบบความปลอดภัย ยาเสพติด การพนัน	24	12.12	5.33
5	ถนน เกาะกลางถนนใหญ่ไป ปรับเวลาการล้างถนน	14	7.07	3.11
6	สิ่งแวดล้อม ล้าคลอง ตลาดสดมีกลิ่นเหม็น	9	4.55	2.00
7	สถานที่ท่องเที่ยวสวนสาธารณะ ความสะอาดของห้องน้ำสาธารณะ เพิ่มแหล่งท่องเที่ยว	8	4.04	1.78
8	การศึกษา การเรียนการสอน การสนับสนุนงบประมาณให้แก่โรงเรียน	7	3.54	1.56
9	การขอใช้ไฟฟ้า การบริหารด้านน้ำประปาและไฟฟ้า โครงสร้างพื้นฐาน	6	3.03	1.33
10	ด้านเศรษฐกิจ	5	2.53	1.11
11	กีฬา กีฬาระดับชุมชน	2	1.01	0.44
12	การดูแลผู้สูงอายุ ประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านสาธารณสุข ประโยชน์ของผู้สูงอายุและสิทธิต่างๆ ที่ใช้ได้ ให้ประชาชนรับรู้	2	1.01	0.44
13	กิจกรรมประเพณีของไทย	1	0.51	0.22
14	ไม่ดูแลแรงงานต่างด้าว	1	0.51	0.22
15	ปัญหาเรื่องน้ำท่วม	1	0.51	0.22
16	พระสงฆ์อื่นบิณฑบาต เดี่ยวมีคิลิออกที่วัดของคนจังหวัดอื่นๆ	1	0.51	0.22
17	มีตำรวจหลายคนที่ชอบไถ่เงินประชาชน ถ้าไม่มีเงินให้ก็จะจับเข้าคุก	1	0.51	0.22
รวม		198	100.00	

5.7 สรุปข้อเสนอแนะอื่นๆ

ตารางที่ 10 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
1	ควรดูแลเอาใจใส่ประชาชนให้ทั่วถึงกว่านี้ ข่าวสารก็ไม่ค่อยเข้าถึง ต้องประชาสัมพันธ์ตามหมู่บ้าน ควรมีการตรวจเยี่ยมประชาชนแต่ละชุมชนทั่วถึง อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง	4	5.33	0.89
2	นายกเข้ามาเฉพาะช่วงเลือกตั้ง ผู้บริหารของเทศบาลไม่ลงมาดูแลประชาชนเลย ลงมาเฉพาะช่วงหาเสียงเลือกตั้ง หลังจากนั้นหายเงียบเลย อาจจะเป็นทุกที่ แต่ขอเถอะครับ ขอให้ลงมาถามข่าวคราวของประชาชนด้วยตัวคุณเองบ้าง จะได้รู้และแก้ไขปัญหาดตรงจุดจริงๆ ก่อนเป็นผู้บริหารพูดสารพัด แต่หลังจากได้ตำแหน่งต่างกันมาก กว่าพัฒนาแต่ละเรื่องซ้ำจริงๆ ไม่อยากเสนอแนะอะไร เนื่องจากเสนอความเห็นอะไรไปก็ไม่ได้อะไร เทศบาลไม่เคยสนใจไม่มาดูแลเลย	4	5.33	0.89
3	ดูแลเรื่องเยาวชนและปัญหาเสพติด	3	4.00	0.67
4	ควรมีการจัดภูมิทัศน์ทุ่งสงให้เป็นเมืองน่าอยู่กว่านี้ เช่น ถัดตลอดควรทำเป็นส่วนสัตว์ด้วย หาสัตว์มา เช่น ลิง ปลา เต่า กระต่าย นก ฯลฯ สัตว์ที่หา ง่ายๆ จะทำให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวอีก 1 ที่ เพราะทุ่งสงมีประชากรเด็กเยอะ เสนอแนะอาจจะเก็บค่าเข้า 5 – 10 บาท หรือจัดคนของเทศบาลมาขายอาหารสัตว์ เพื่อเป็นรายได้ในการบริหารจัดการ	2	2.67	0.44
5	ควรจัดการจราจรให้มากกว่านี้	2	2.67	0.44
6	ต้องการให้สมาชิกเทศบาลทุ่งสง เข้าถึงชุมชนสักนิดสอบถามด้วยตนเองบ้าง ไม่เห็นหัวเลย ไม่เหมือนตอนหาเสียงไว้แล้ว ให้อำเภอ ประชาชนช่วยเหลืออะไรเลย ปฏิเสธลูกเดียวต้องปรับปรุงให้มาก	1	1.33	0.22
7	เทศบาลต้องมีการพัฒนาในรอบๆ ด้าน เพื่อสร้างความมั่นคงของชุมชนและเทศบาลเมืองทุ่งสงให้มาก	1	1.33	0.22
8	ควรมีการทำความสะอาดถนน นิดหน่อย เพราะฝุ่นเยอะเกิดจากการขุดดินตอนนี้ทำให้เด็กเป็นภูมิแพ้ ไม่สบาย	1	1.33	0.22
9	การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เช่น การทำถนนการวางระบบระบายน้ำ การบำบัดน้ำเสียเทศบาลทำไม่ได้ตามการของชุมชน โครงการพัฒนาต่าง ชาวบ้านไม่รับรู้ไม่เคยถามความต้องการของชาวบ้าน การพัฒนาไม่เป็นรูปธรรม	1	1.33	0.22

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
10	คลองท่าโหลนแคบ	1	1.33	0.22
11	ไม่ค่อยมีหน่วยงานสนใจเท่าไร อยากให้หน่วยงานภาครัฐมาดูแล	1	1.33	0.22
12	ดูแลคนแก่มากกว่านี้	1	1.33	0.22
13	ขอถังขยะเพิ่ม เพราะบางครั้งไม่ได้เก็บทุกวัน	1	1.33	0.22
14	ตรวจตรายาเสพติดในชุมชนต่างๆ ให้มากขึ้น	1	1.33	0.22
15	อยากให้ผู้บริหารส่งครูสอนภาษาอังกฤษไปดูวิธีสอนภาษาอังกฤษจากโรงเรียนอื่นๆ จะได้สอนตรงจุด	1	1.33	0.22
16	ขอให้ทำความสะอาดในซอยให้เรียบร้อย มาชนของที่ขวางทางซอย ทำความสะอาดให้เรียบร้อย	1	1.33	0.22
17	บ้านเลขที่ 249/13 ชุมชนหลังโรงพยาบาลทุ่งสง ช.3 ขาดไฟฟ้าอยู่หลังเดียว	1	1.33	0.22
18	จัดให้มีงานขายสินค้าบ่อยๆ เพื่อกระตุ้นเศรษฐกิจ	1	1.33	0.22
19	อยากให้ยกเลิกค่าขยะ 30 บาทต่อเดือน	1	1.33	0.22
20	อยากให้ช่วยจัดการเก็บขยะมูลฝอยในซอย ชุมชน	1	1.33	0.22
21	ควรมีข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลเมืองให้ประชาชนรู้มากขึ้น	1	1.33	0.22
22	ควรปรับปรุงเกือบทุกเรื่อง โดยเฉพาะทีมผู้บริหารที่ควรปรับปรุง	1	1.33	0.22
23	ให้ทุกคนที่ทำงานปฏิบัติตามหน้าที่ของตนเองก็พอ	1	1.33	0.22
24	ความปลอดภัยของคนเดินเท้าสะอาดมาก	1	1.33	0.22
25	เงินที่ได้จากรัฐบาล ควรจะปรับปรุงเทศบาลให้น่าอยู่กว่านี้ เพราะที่ผ่านมาไม่ค่อยน่าอยู่	1	1.33	0.22
26	ตลาดสดเทศบาลควรมีแม่ค้า ตลอดจนผู้ค้าขาย เข้ามาขายของ และลดปริมาณตลาดนัดให้หมด เพราะถ้ามีตลาดนัดจะทำให้แม่ค้าขายของได้น้อย พื้นที่ว่าง	1	1.33	0.22
27	การบริการของโรงพยาบาล	1	1.33	0.22
28	ควรมีคลินิกแพทย์แผนไทย หรือโรงพยาบาลแพทย์แผนไทย เพื่อลดการใช้ยา และดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชน เช่น ส่งเสริมให้มีการเรียนอบรมการดูแลรักษา ดูแลผู้ป่วยด้วยแพทย์ทางเลือกอย่างแท้จริง	1	1.33	0.22
29	เทศบาลถึงชุมชน แต่ชุมชนไม่ถึงประชาชนส่วนใหญ่	1	1.33	0.22
30	ร้านค้าปากซอยประชาอุทิศ ซอย 6 ซอยจัมปรมอเตอร์ไซด์เสียงดัง ไม่เกรงใจชาวบ้านที่อยู่ในซอยนั้น เป็นมลภาวะทางเสียง	1	1.33	0.22

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
31	ไม่ขุดลอกคลอง และไผ่ดิบบ่อบามาก	1	1.33	0.22
32	ควรจัดให้มีการเรียนการสอนให้ดีส่งเสริมให้มีกิจกรรม	1	1.33	0.22
33	ควรมีการประมวลการบริการทุกๆ ปี ไม่ใช่ให้งานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งอย่างถาวร จะต้องมีการตรวจสอบคุณภาพ การแจกนม ถั่วเหลืองแก่ผู้สูงอายุเป็นการดี แต่ขาดคุณภาพ จึงทำให้เป็นการสิ้นเปลืองเงินโดยใช่เหตุ	1	1.33	0.22
34	กรุณาช่วยปรับปรุงแก้ไขสนามเด็กเล่นถ้าตลอดให้ดีกว่านี้ด้วยค่ะ	1	1.33	0.22
35	รถสุขาภิบาลให้บริการในที่สาธารณะ	1	1.33	0.22
36	โดยภาพรวม เทศบาลเมืองทุ่งสง เล่นเรื่องกีฬา ควรปรับปรุงด้านการศึกษาให้มากขึ้น อยากให้พัฒนาถ้าตลอดให้กลับมาดีกว่าเหมือนสมัยก่อน ความสะอาดก็ค่อนข้างดี แต่ความสวยงามไม่มีเลย อยากให้มีจุดเด่นเรื่องสถานที่ท่องเที่ยว จะทำให้เศรษฐกิจในพื้นที่ดีขึ้น เช่น ประเพณีงานชักพระถือว่าดีมาก ทำให้คนนอกพื้นที่เข้ามาเที่ยวกันเยอะๆ	1	1.33	0.22
37	ป้ายโฆษณาจอยักษ์ที่หน้าโรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล และสี่แยกชนปริดาควรนำออก เพราะเป็นอันตรายแก่ผู้ขับขีรถ	1	1.33	0.22
38	การเปิดไฟสัญญาณจราจรตามจุดต่างๆ แยกทุกแยก ตลอด 24 ชั่วโมง การล้างทำความสะอาดถนน ควรทำในช่วงเวลากลางคืน และควรเข้าถึงถนนตามซอยซอยด้วย	1	1.33	0.22
39	พัฒนาเครื่องเล่นออกกำลังกาย ปรับปรุงสถานที่ให้น้ำออกกำลังกาย หน้าศาลาประชาคม	1	1.33	0.22
40	ต้องการให้พัฒนาศูนย์ฟิตเนสเป็น 2 ชั้น แยกผู้หญิงผู้ชาย จะเก็บค่าบริการเพิ่มเติมก็ไม่เป็นไร แต่อุปกรณ์ต้องใช้ได้	1	1.33	0.22
41	งดกิจกรรมกีฬาให้น้อยลง เพื่อให้เด็กมีเวลาเรียนเพิ่มขึ้น	1	1.33	0.22
42	คนรวยต่างคนต่างอยู่ ไม่สนใจคนจน	1	1.33	0.22
43	ขอให้คนทุ่งสงมีความสนใจซึ่งกันและกัน	1	1.33	0.22
44	ไม่มีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพราะนายกเป็นนักบริหาร และนักพัฒนาอยู่แล้ว	1	1.33	0.22
45	เพิ่มวิชาเกี่ยวกับเลือกเสรี ลดวิชาการ	1	1.33	0.22
46	พอใจมาก สบายมาก พึงพอใจกับการบริหารงานของเทศบาลทุ่งสง	1	1.33	0.22
47	การขุดท่อระบายน้ำทางไปนาเหนือก็เป็นผลดี แต่ว่ามาทำทางเท้าเดินเพิ่ม ทำให้ถนนเสียชำรุดมากกว่าเดิม	1	1.33	0.22

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
	งบประมาณซ่อมบำรุงควรทำถนนใหม่ดีกว่า ไปปะถนนเพิ่ม และสัญญาณไฟหน้าวัดท่าแพ น่าจะมีตั้งนาน ก่อนจะเกิดอุบัติเหตุ			
48	รักษาความสะอาดสวนสาธารณะ สัตว์จรจัดควรมีการควบคุมให้จืดชืด ทำหมันกับสัตว์ เพื่อไม่ให้เกิดมีสัตว์จรจัดมากขึ้น	1	1.33	0.22
49	ให้พัฒนาสวนพฤกษาสิริธร และกระตุ้นการท่องเที่ยวถ้าทอหูก	1	1.33	0.22
50	ให้โอกาสแก่เด็กต่างด้าวได้เรียนหนังสือ	1	1.33	0.22
51	ราคายางดำมาก ไม่ไหวแล้ว พอจะเป็นตัวแทนในการประสานเรื่องหน้อยได้ไหมคะ	1	1.33	0.22
52	ควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์และทางเท้าทุกเส้นทาง ให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เนื่องจากชำรุดทรุดโทรมเป็นเวลานาน	1	1.33	0.22
53	งานของดี 4 ภาค หรือ อาหาร 4 ภาค จัดดีแล้ว แต่ตอนนี้หายไปไหน	1	1.33	0.22
54	อยากให้แก้ปัญหาเสฟติด เพราะยังมีขายกันอยู่ตามชุมชน	1	1.33	0.22
55	อยากให้จัดงานขายสินค้าโอท็อป	1	1.33	0.22
56	เรื่องเล็กๆ จากคนเดือนร้อน โปรดนำมาใส่ใจด้วยค่ะ	1	1.33	0.22
57	ควรทำตามข้อเสนอต่างๆ ที่กล่าวมา	1	1.33	0.22
58	เอกสารที่ใช้วิจัยเยอะเกินไป อยากให้น้อยๆ กะทัดรัดกว่านี้หน่อย	1	1.33	0.22
59	ให้พนักงานมาทำความสะอาดข้างอย่ามั่วลื้อคประดูห้องน้ำ	1	1.33	0.22
60	การสร้างเกาะกลางถนนบริเวณหน้าหอสมุด มีข้อเสนอแนะว่า ให้ลดขนาดของเกาะกลางถนนให้เล็กกว่านี้ เพราะถนนค่อนข้างแคบและมีเกาะกลางอีกทำให้การสัญจรไม่สะดวก (น่าจะปรับเกาะกลางถนนเพื่อการสัญจรได้สะดวกขึ้น)	1	1.33	0.22
61	อยากให้พัฒนาเรื่อยๆ	1	1.33	0.22
62	อยากให้ดูแลให้ทั่วถึงในทุกๆ เรื่อง 1. คนขอทาน 2. คนเร่ไรเงินทำบุญหน้าเดิมๆ 3. ให้ตำรวจตักเตือนเวลาพบเจอคนจำพวกนี้บ้างจับเข้าคุก น่าเบื่อบ้าง ไม่คิดทำมาหากิน มายื่นขอทานนำราคาถุงแถมขึ้นมา	1	1.33	0.22
63	ถนนบางสายเป็นแบบวันเวย์ ควรมีการยกเว้นให้รถจักรยานยนต์เข้าได้	1	1.33	0.22
64	ในอำเภอทุ่งสง วัดส่วนมากจะมีโรงเลี้ยงให้กับแขกที่มา			

ลำดับ	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (75 คน)	ร้อยละ (450 คน)
	ร่วมงานศพ ไม่ต้องให้เจ้าภาพวิ่งหาเดินที่ โตะ แก้ว อียากให้ทางเทศบาลช่วยหาทางจัดสร้างให้ทางวัดชัชชุมพลด้วย เพราะเคยถามเจ้าอาวาสท่านว่าเป็นหน้าที่ของเทศบาล เพราะว่าวัดอยู่ในเขตเทศบาล	1	1.33	0.22
65	อยากให้พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวมากขึ้น เช่น ถ้ำตลอด น้ำตกโยง และสอดส่องเรื่องยาเสพติดให้มากขึ้น	1	1.33	0.22
รวม		75	100.00	

5.8 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ตารางที่ 11 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
1	ท่าแพใต้	1. ขอขยายหม้อแปลงแรงสูง
		2. ขอก้อง CCTV ทุกสายถนนท่าแพใต้
		3. อยากให้มีคูระบายน้ำทุกสายถนน
		4. ขอดึงขยะ
		5. ขอเครื่องเล่นเด็ก เครื่องกำลังกายผู้ใหญ่
2	ตะวันออกวัดชัชชุมพล	1. ติดตั้งหม้อแปลงปากทางเข้าซอย 12 เพื่อลดปัญหากระแสไฟฟ้าตก
		2. ซ่อมแซมไฟฟ้าถนน
		3. ดูแลการจราจรในช่วงชั่วโมงเร่งด่วน เช่น ทางเข้าซอย 8, 12 ถนนเลียบทางรถไฟ
3	หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	1. ทำคูระบายน้ำ น้ำไหลไม่ทัน
		2. จัดการเรื่องระบบไฟฟ้าและประปา
		3. ปรับปรุงถนนรอบชุมชน
		4. ออกมาตรการปราบปรามยาเสพติด
4	ตลาดใน	1. ดูแลร้านค้าที่เอาเก้าอี้ไปวางบนริมฟุตบาท บนถนน
		2. เก็บขยะที่ล้นถัง
		3. จัดการคูระบายน้ำที่ตัน น้ำไม่ไหล
		4. คลองหลังห้องสมุดส่งกลิ่นเหม็น มีขยะ น้ำไม่ไหล
		5. ล้างถนน เพราะมีรถบรรทุกดินและทรายวิ่งผ่าน
5	เขาปรีดี	1. แก้ปัญหาภัยแล้ง สนับสนุนการสร้างฝายมีชีวิตทุกคลอง
		2. ส่งเสริมอาชีพประชาชน การฝึกอบรม ส่งเสริมการตลาด
		3. อนุรักษ์การคัดแยกขยะจากต้นทางเพื่อลดปริมาณขยะ

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
6	สะพานเหล็ก	1. ขอลดสิ่งวางจระบีด 3 จุด เร่งด่วน (ปัญหาเดิม ปี 2557)
		2. ขอเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง (ปัญหาเดิม ปี 2557)
		ถ้าไม่ได้รับการแก้ไข ปี 2559 ไม่ให้จัดเวทีที่ชุมชน
7	บ้านพักรถไฟทุ่งสง *** (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม) ***	1. ให้มีการแยกขยะ ขอลงขยะเพิ่ม
		2. การเก็บขยะริมข้างทาง
8	เสริมชาติ	1. ดูแลการจราจรหน้าปากซอยเสริมชาติ โดยเฉพาะวันตลาดนัด
		2. การขุดลอกคลองหนองป่าแก่ เอาดินโคลนออก เพื่อเก็บน้ำฝนรองรับภัยแล้ง
		3. ขณะนี้ทางชุมชนมีเรือนเพาะชำ จึงขอสนับสนุนการส่งเสริมอาชีพการเกษตร
		4. การขุดลำเหมืองในชุมชน เพื่อป้องกันน้ำท่วมในฤดูฝน
		5. ขออนุญาตใช้พื้นที่หลังชุมชนใช้ทำการเกษตรชุมชน เพื่อสร้างอาชีพให้กับคนในชุมชน
9	หมู่บ้านพัฒนา	1. ขอเครื่องเล่นเด็ก เครื่องออกกำลังกายผู้ใหญ่
		2. การรักษาความสะอาด การกำจัดสุนัขไม่มีเจ้าของ
		3. แก้ไขปัญหาติดขัดหน้าชุมชน
		4. แก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม
		5. ถนนบางสายยังไม่ทำ
10	เปรมประชา	1. ตัดหญ้าหรือฉีดหญ้าริมขอบถนน ซอย 1
		2. เก็บขยะที่ล้นถัง เช่น ที่นอน โต๊ะ ไม้เก่าๆ
		3. จัดระเบียบการจราจร เช่น การจอดรถซ้อนคัน จอดรถตรงป้ายขาว-แดง (ร้านไบฮอก)
		4. ดูแลเรื่องยาเสพติดในชุมชน
		5. จัดการสุนัขจรจัด
		6. ประสานเจ้าหน้าที่จัดการไฟฟ้าถนน
11	ประชาอุทิศ	1. ดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน ขอประจักษ์คุณสำหรับควบคุมการไหลของน้ำทุกคลอง
		2. ดูแลเรื่องขยะ ชุมชนไม่มีถังขยะ รถที่มาเก็บขยะมาเก็บในเวลาที่ไม่แน่นอน
		3. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม
		4. ส่งเสริมคุณธรรม จริยธรรมในชุมชน เช่น ขกย่องบุคคลตัวอย่าง
		5. ส่งเสริมวินัยจราจร โดยเฉพาะรถจักรยานยนต์ การจอดรถซ้อนคัน
12	บ้านนาเหนือ	1. เร่งการก่อสร้างปรับปรุงฟุตบอลให้เร็วกว่านี้
		2. ขอพื้นที่ออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุและประชาชน
		3. ช่วยสนับสนุนการจัดตั้งโรงเรียนผู้สูงอายุ
		4. ช่วยอบรมการฝึกอาชีพให้กับชาวบ้าน เช่น การเพาะเห็ดแครง

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
13	ยุทธศาสตร์	1. รณรงค์การคัดแยกขยะตั้งแต่ระดับชุมชน ปรับปรุงการประสานงานระหว่างเทศบาลกับชุมชน
		2. การตีเส้นจราจรดูแลการจราจร การดูแลเสาไฟฟ้าและสายไฟฟ้า
		3. ขอลานออกกำลังกาย
		4. ดูแลเรื่องขยะเสด็จในชุมชน
14	บ้านในหวัง	1. ทำคูระบายน้ำ ซอย 1, 2, 3, 4
		2. ปรับผิวถนน ซอย 2, 4
		3. ปรับภูมิทัศน์หลังศาลาชุมชน เพื่อลงเครื่องเล่นเด็ก เครื่องกำลังกายผู้ใหญ่
		4. ปรับปรุงทางเบียงระหว่างบริษัท เอื้อวิทยาไปถึงถนนในชุมชน
		5. ปรับปรุงประปาหมู่บ้านให้สะอาดและให้มีใช้เพียงพอ
15	ทุ่งสง-ห้วยยอด	1. ทำทางเท้าและสะพานลอยหน้าโรงเรียนเสริมปัญญา
		2. ให้เจ้าหน้าที่กวาดขยะในซอยบ้าง
		3. ดูแลร้าน ค.ปากแพรก ที่ตั้งโต๊ะริมฟุตบอล
		4. ดูแลการจราจรหน้าร้านวิรัชข้าวสาร
16	ทุ่งสง-นาบอน	1. การส่งเสริมอาชีพสำหรับผู้ว่างงานของคนในชุมชน
		2. การพัฒนาสิ่งแวดล้อมคลองท่าเสา
		3. จัดระเบียบการจราจรถนนสายทุ่งสง-นาบอน
		4. จัดอบรมเกี่ยวกับขยะเสด็จให้กับเยาวชน
		5. ดูแลเกี่ยวกับการคัดแยกขยะ
		6. ต้องการครูสอนภาษาอังกฤษให้กับเด็กในชุมชน
17	ท่าแพเหนือ	1. ขุดลอกคลองหลังชุมชนท่าแพเหนือตลอดแนว
		2. ทำถนนตามตรอกตามซอยในชุมชน
		3. ปรับปรุงถนนท่าแพเหนือจากปากทางใหญ่ถึงเขตแดนถ้าใหญ่
18	ตลาดสด *** (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม) ***	1. ดูแลระบายน้ำ
		2. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าในตรอกซอยต่างๆ (บางซอยยังไม่มีเสาไฟฟ้า) และระบบไฟในตลาดสด
		3. จัดระเบียบที่จอดรถ ควรจอดรถในที่ที่จัดไว้ให้
		4. ดูแลขยะที่ล้นถัง
19	โดมทองธานี (ท่าแพ)	1. อยากได้อุปกรณ์กีฬา
		2. ช่วยทำป้ายซอยต่างๆ
		3. อยากให้มีกล้องวงจรปิดในชุมชน
20	ราชบริพาธ	1. ขอถ้วยจาม เครื่องใช้ในครัว เครื่องเสียง
		2. ดูแลการจราจรบริเวณวงเวียน
		3. ขอเครื่องเล่นเด็กในสนามเด็กเล่น เครื่องออกกำลังกายในร่ม

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
		4. ขอกล้องวงจรปิด
		5. คู่มือไฟฟ้าหาน้ำพุทศสถาน เพราะมีด อันตราย และการเปิดใช้เวที
21	หน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กร เอกชน *** (ข้อมูลได้จากการ เก็บแบบสอบถาม) ***	1. คู่มือการจราจร ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อเยอะมาก ความสะดวกสบายในการจอด รถของผู้มาติดต่อ 2. คู่มือเรื่องความสะอาด การจัดระเบียบร้านค้า

5.9 สรุปความต้องการที่ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ตารางที่ 12 สรุปความต้องการที่ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ลำดับ	ประเด็น	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน
1	การจราจร	1. แก้ไขปัญหาการจราจรติดขัดตอนเช้าและตอนเย็นหลังเลิกเรียน คู่มือการจอด รถซ้อนคัน คู่มือการวางเก้าอี้บนถนนของร้านค้า 2. เกาะกลางหน้าห้องสมุดกว้างไป 3. จัดอบรมคนที่ทำผิดกฎจราจร
2	สิ่งแวดล้อม	1. อยากให้ปลูกต้นไม้เพิ่ม การดูแลคลอง อนุรักษ์พันธุ์พืชพันธุ์สัตว์
3	เครื่องเล่นเด็ก/เครื่อง ออกกำลังกาย	1. ขอเครื่องเล่นเด็กสำหรับเด็ก เครื่องออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุ พร้อมจัด สถานที่ให้
4	ยาเสพติด	1. คู่มือกฎหมายในบ้านของตนเองและในชุมชนให้ปลอดยาเสพติด 2. ออกมาตรการปราบปรามยาเสพติดอย่างจริงจัง อยากให้แก้ไขอย่างจริงจัง 3. จัดกิจกรรมหรืออบรมให้กับเยาวชน กลุ่มเสี่ยง เพื่อให้รู้โทษของยาเสพติด
5	ขยะ/ความสะอาด	1. แยกขยะให้ถูกเป็นระเบียบ ไม่ทิ้งลงลำคลองและเอาไปรีไซเคิล คู่มือขยะล้น ถัง คู่มือสุนัขจรจัด 2. ช่วยเก็บขยะที่ล้นถัง และจัดเก็บให้เป็นเวลาพร้อมแจ้งให้ชุมชนทราบด้วย
6	ถนน	1. ขยายถนนให้กว้าง ปรับพื้นผิว และอย่าวางของขายให้มากจนไม่มีที่จอดรถ 2. การทำสะพานลอยจุดสำคัญๆ โดยเฉพาะหน้าโรงเรียนเสริมปัญญา
7	ไฟฟ้า	1. อย่าให้ไฟฟ้าติดขัดหรือไฟดับบ่อยๆ เปลี่ยนแปลงหม้อแปลงไฟฟ้าที่เก่า ซ่อมแซมระบบไฟที่เสีย
8	น้ำท่วม/ระบายน้ำ	1. ขุดคู ทางระบายน้ำ คลอง ถนน เพื่อระบายน้ำให้รวดเร็ว
9	ศิลปวัฒนธรรมและ การส่งเสริมอาชีพ	1. ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและการส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชน
10	อาชญากรรม/กล้อง CCTV	1. ติดตั้งกล้อง CCTV ในจุดเสี่ยง
11	การศึกษา	1. จัดห้องสมุดให้กับเด็กในชุมชน

5.10 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. การศึกษา	3.46	3.42	3.41	3.333	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2. การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.60	3.65	3.52	3.383	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
3. การส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ	3.64	3.59	3.50	3.480	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
4. โครงสร้างพื้นฐาน	3.45	3.53	3.34	3.284	ปานกลาง	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
5. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.46	3.19	3.27	3.217	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
6. การจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.42	3.40	3.35	3.294	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. เศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	3.40	3.16	3.26	3.218	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
8. การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.50	3.23	3.27	3.198	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
9. การบริหารจัดการเทศบาล	3.44	3.36	3.31	3.207	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.48	3.39	3.36	3.305	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

5.11 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ	-	-	3.34	3.290	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง
2. สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทุกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม ควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	-	-	3.39	3.332	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง
3. พัฒนารายได้ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้-ทุ่งสงให้สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานีขนส่งให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาเมืองในอนาคต	-	-	3.27	3.225	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง
4. สนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยงและประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไป	-	-	3.18	3.175	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
เกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”								
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว” และปฏิบัติการขึ้นเด็ดขาดในการจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และมาตรการประหยัคพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมืองทุ่งสง	-	-	3.21	3.195	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	-	-	3.28	3.243	-	-	ปานกลาง	ปานกลาง

5.12 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. นโยบายด้านการพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”	3.51	3.51	3.45	3.382	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
2. นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนาและส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน	3.38	3.30	3.26	3.218	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. นโยบายด้านด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่าง	3.38	3.30	3.32	3.263	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
ยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ปลอดภัยอาชญากรรม มีสุขภาพดี สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี								
4. นโยบายด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสงโดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใสเป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก บูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วม ร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมือง ทุ่งสงที่ได้ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกรวมเป็นหนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมือง ทุ่งสงร่วมกัน”	3.40	3.36	3.30	3.207	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. นโยบายด้านการวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง	3.44	3.42	3.32	3.257	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
และอีกก็ก๊ย								
รวม	3.43	3.40	3.33	3.266	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง

5.13 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบ บูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.54	3.51	3.45	3.452	มาก	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	3.46	3.43	3.33	3.271	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.44	3.27	3.29	3.246	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.46	3.38	3.32	3.223	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
รวม	3.47	3.40	3.35	3.298	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง

5.14 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมือง
ทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาล
เมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)
ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.49	3.79	3.37	3.36	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
2. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.42	3.73	3.31	3.32	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
3. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.34	3.67	3.21	3.23	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
4. โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมาก น้อยเพียงใด	3.38	3.73	3.34	3.29	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.45	3.68	3.35	3.39	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
6. ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/ การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	-	3.60	3.29	3.18	-	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.42	3.64	3.31	3.26	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
8. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาล ด้านการรักษาความสะอาด	-	3.69	3.34	3.21	-	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง
รวม	3.42	3.69	3.31	3.27	ปาน กลาง	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง

5.15 เปรียบเทียบความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที) 3 ปี
ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2558)

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนรวม 20 ชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)
3 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2558)

ลำดับ	2556	2557	2558
1	การจราจร	การจราจร	การจราจร
2	ขยะ/ความสะอาด	ขยะ/ความสะอาด	สิ่งแวดล้อม
3	ถนน	ขาสะเท็ด	เครื่องเล่นเด็ก/เครื่องออกกำลังกาย
4	ขาสะเท็ด	ถนน	ขาสะเท็ด
5	น้ำท่วม	สิ่งแวดล้อม	ขยะ/ความสะอาด
6	สิ่งแวดล้อม	น้ำท่วม	ถนน
7	-	ไฟฟ้า	ไฟฟ้า
8	-	เครื่องเล่นเด็ก/เครื่องออกกำลังกาย	น้ำท่วม/คูระบายน้ำ
9	-	-	ศิลปวัฒนธรรมและการส่งเสริมอาชีพ
10	-	-	อาชญากรรม/กล้อง CCTV
11	-	-	การศึกษา



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

โดย

รัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ปีงบประมาณ 2559

คำนำ

เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนผ่านแผนงานโครงการพัฒนาต่างๆ มากมาย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่5) พ.ศ. 2554 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จะเป็นการสร้างระบบการควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี และเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลได้ทางหนึ่ง

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.616

ผู้ประเมินหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลผลการประเมินจะสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และคณะ
วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

1. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

2. ขอบเขตของการประเมิน

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ด้านการให้บริการประชาชน โดยครอบคลุมตามประกาศเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เรื่องการลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน 31 กระบวนงานบริการ

2) ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการจาก 6 กลุ่มงาน ได้แก่ งานทะเบียนราษฎร งานห้องสมุด งานสาธารณสุข งานจัดเก็บ(ภาษี/ค่าธรรมเนียม) งานสังคมสงเคราะห์ และงานการขออนุญาตก่อสร้างตัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 จำนวน 20,009 คน (ที่มา: เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ เดือนเมษายน 2557)

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า เป็นประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 จำนวน 400 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample random sampling)

3. วิธีการเก็บข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) ลงสำรวจพื้นที่จริงโดยการใช้แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะต่างๆ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บันทึกข้อมูลลงแบบสอบถาม บันทึกภาพนิ่ง เก็บข้อมูลในพื้นที่งานบริการต่างๆ และเก็บข้อมูลตามชุมชนเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ โดยมีการกระจายข้อมูล ให้ครบตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

2) วิเคราะห์ผลการประเมิน

3) นำผลการวิเคราะห์ผลการประเมินประจุมร้อมกับกองวิชาการและแผนงานวิชาการเพื่อสรุปผลการประเมิน

4) รายการผลการประเมิน

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 ทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

4.2 ทราบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

5. สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปผลการประเมิน ประกอบด้วย ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ในประเด็น 3 ประเด็นต่อไปนี้

- 1) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
- 2) สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ
- 3) เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

5.1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตารางที่ 1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

กลุ่มงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. งานทะเบียนราษฎร	4.204	0.501	มาก	1
5. งานสังคมสงเคราะห์	3.947	0.463	มาก	2
2. งานห้องสมุด	3.733	0.494	มาก	3
4. งานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม	3.535	0.609	มาก	4
3. งานสาธารณสุข	3.264	0.601	ปานกลาง	5
6. งานการขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร	3.240	0.348	ปานกลาง	6
รวม	3.616	0.635	มาก	

5.2 สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 2 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป
(ในภาพรวมทุกกลุ่มงาน)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (159 คน)	ร้อยละ (400 คน)
1	ที่จอดรถน้อย ไม่สะดวก ควรจัดระเบียบการจอดรถ	48	30.19	12.00
2	การต้อนรับ การให้คำแนะนำ บริการ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการมากกว่านี้ หน้าตาเฉยเมย ไม่ค่อยยิ้ม บางแผนกดูไปหน่อย ความเป็นกันเอง มีคนต้อนรับและสอบถามผู้ให้บริการ	35	22.01	8.75
3	ควรให้บริการรวดเร็วเกินไป จัดเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ ควรจะมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ในการจัดเก็บภาษี เพื่อความรวดเร็ว ไม่ต้องให้เซ็นเอกสารหลายคน	26	16.35	6.50
4	ปรับปรุงอาคาร ที่นั่งแคบ อาคารแคบ ป้ายติดต่อมีไม่ครบทุกจุด อาคารร้อนมาก ควรติดแอร์ให้หมดทุกห้อง	8	5.03	2.00
5	เก้าอี้สำหรับนั่งรอหน้าห้องสมุดเก่า ชำรุด ควรปรับปรุงให้อยู่ในสภาพดี	6	3.77	1.50
6	ห้องน้ำมีน้อย ความสะอาดของห้องน้ำ อยากให้มีกระดวยทิชชูในห้องน้ำ	6	3.77	1.50
7	ควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุ คนพิการ และคนมีครรภ์ ที่มารับบริการเป็นอันดับ ควรเอาใจใส่ดูแลคนที่ต้องการความช่วยเหลือแบบฉุกเฉิน	6	3.77	1.50
8	การบริการน้ำดื่ม เปลี่ยนแก้วน้ำเป็นแก้วกระดาษเพราะไม่ต้องใช้ซ้ำกับคนอื่น	5	3.14	1.25
9	รณรงค์เรื่องการจัดเก็บภาษีทุกรูปแบบ เพราะบางครั้งประชาชนไม่เข้าใจในเรื่องการแยกประเภทการชำระภาษี อธิบายขั้นตอนหรือตัวอย่างแบบฟอร์มการยื่นคำร้องเพื่อติดต่อกับหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน	4	2.52	1.00
10	อยากให้มีหนังสืออ่านหลากหลาย ควรมีการจัดหาหนังสือใหม่ๆ แปลกๆ ปรับปรุงชั้นวางหนังสือ การจัดวางหนังสือแบ่งโซนเก่าใหม่ ป้ายชื่อบอกชั้นหนังสือ	3	1.89	0.75
11	ต้องการให้มีแพทย์ที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางให้มากกว่านี้ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มากกว่านี้ เครื่องไม้เครื่องมืออุปกรณ์ ควรมีความปลอดภัย	3	1.89	0.75

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (159 คน)	ร้อยละ (400 คน)
12	ไม่ปรับปรุง ไม่พัฒนา	3	1.89	0.75
13	ดูแลความสะอาดตลาดสด การล้างตลาดสด จัดระเบียบแผง แม่ค้าและแผงวางปลา	3	1.89	0.75
14	ห้องคอมพิวเตอร์มีแต่เด็กๆ เล่นเกมส์ ไม่มีเครื่องวางให้ค้นหา ข้อมูล อยากให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ควรจะสม่ำเสมอกว่านี้	2	1.26	0.50
15	การแจ้งเรื่องไฟฟ้าสาธารณะดับ ควรแจ้งหมายเลขที่ติดต่อได้ ชัดเจน ตรงกับผู้ให้บริการ	1	0.63	0.25
รวม		159	100.00	39.75

ตารางที่ 3 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(1. กลุ่มงานทะเบียนราษฎร์)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (35 คน)	ร้อยละ (50 คน)
1	ที่จอดรถน้อย ไม่สะดวก	24	68.57	48.00
2	การต้อนรับ การให้คำแนะนำ บริการช้ามากทั้งที่คนไม่เยอะ	5	14.29	10.00
3	การบริการน้ำดื่ม	4	11.43	8.00
4	ปรับปรุงอาคาร ป้ายติดต่อมีไม่ครบทุกจุด	2	5.71	4.00
รวม		35	100.00	70.00

ตารางที่ 4 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(2. กลุ่มงานห้องสมุด)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (31 คน)	ร้อยละ (70 คน)
1	สถานที่จอดรถมีไม่เพียงพอ	11	35.48	15.71
2	เก้าอี้สำหรับนั่งรอหน้าห้องสมุดเก่า ชำรุด ควรปรับปรุงให้อยู่ ในสภาพดี	6	19.35	8.57
3	ห้องน้ำมีน้อย ความสะอาดของห้องน้ำ อยากให้มีกระดาน ทึชชูในห้องน้ำ	6	19.35	8.57
4	อยากให้มีหนังสืออ่านหลากหลาย ควรมีการจัดหาหนังสือ ใหม่ๆ แปลกๆ ปรับปรุงชั้นวางหนังสือ การจัดวางหนังสือ แบ่งโซนเก่าใหม่ ป้ายชื่อบอกชั้นหนังสือ	3	9.68	4.29

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (31 คน)	ร้อยละ (70 คน)
5	ห้องคอมพิวเตอร์มีแต่เด็กๆ เล่นเกมส์ ไม่มีเครื่องว่างให้ค้นหาข้อมูล อยากให้เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ควรจะสม่่าเสมอกว่านี้	2	6.45	2.86
6	เปลี่ยนแก๊วน้ำเป็นแก๊วกระดาดเพราะไม่ต้องใช้ซ้ำกับคนอื่น	1	3.23	1.43
7	การบริการคนพิการ	1	3.23	1.43
8	อากาศร้อนมาก ควรติดแอร์ให้หมดทุกห้อง	1	3.23	1.43
รวม		31	100.00	44.29

ตารางที่ 5 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(3. กลุ่มงานสาธารณสุข)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (33 คน)	ร้อยละ (120 คน)
1	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ต้องยิ้มแย้มแจ่มใส และเต็มใจให้บริการมากกว่านี้	14	42.42	11.67
2	บริเวณที่จอดรถ ควรจัดระเบียบการจอดรถ	7	21.21	5.83
3	ควรให้ความสำคัญและเอาใจใส่ต่อผู้สูงอายุ คนพิการ และคนมีครรภ์ ที่มารับบริการเป็นอันดับ ควรเอาใจใส่ดูแลคนไข้ที่ต้องการการช่วยเหลือแบบฉุกเฉิน	5	15.15	4.17
4	ควรให้บริการรวดเร็วกว่านี้ จัดเป็นลำดับขั้นตอนที่ชัดเจนเพื่อความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ยังไม่เพียงพอ	4	12.12	3.33
5	ต้องการให้มีแพทย์ที่เชี่ยวชาญเฉพาะทางให้มากกว่านี้ ควรมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่มากกว่านี้ เครื่องไม้เครื่องมืออุปกรณ์ ควรมีความปลอดภัย	3	9.09	2.50
รวม		33	100.00	27.50

ตารางที่ 6 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(4. กลุ่มงานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (45 คน)	ร้อยละ (100 คน)
1	ควรจะมีการใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ในการจัดเก็บภาษี เพื่อความรวดเร็ว ไม่ต้องให้เซ็นเอกสารหลายคน	14	31.11	14.00
2	หน้าตาเฉยเมย ไม่ค่อยยิ้ม บางแผนกคุไปหน่อย เข้าถึงประชาชนให้มากกว่านี้	13	28.89	13.00
3	ที่จอดรถแคบ	6	13.33	6.00

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (45 คน)	ร้อยละ (100 คน)
4	รณรงค์เรื่องการจัดเก็บภาษีทุกรูปแบบ เพราะบางครั้งประชาชนไม่เข้าใจในเรื่องการแยกประเภทการชำระภาษี อธิบายขั้นตอนหรือตัวอย่างแบบฟอร์มการเขียนคำร้องเพื่อติดต่อกับหน่วยงานแต่ละหน่วยงาน	5	11.11	5.00
5	ที่นั่งแคบ อาคารแคบ	4	8.89	4.00
6	ดูแลความสะอาดตลาดสด การล้างตลาดสด จัดระเบียบแผงแม่ค้าและแผงว่างเปล่า	3	6.67	3.00
รวม		45	100.00	45.00

ตารางที่ 7 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(5. กลุ่มงานสังคมสงเคราะห์)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (8 คน)	ร้อยละ (50 คน)
1	ความล่าช้า	4	50.00	8.00
2	ไม่ปรับปรุง ไม่พัฒนา	3	37.50	6.00
3	เจ้าหน้าที่บริการไม่ค่อยดีเท่าที่ควร	1	12.50	2.00
รวม		8	100.00	16.00

ตารางที่ 8 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป

(6. กลุ่มงานการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร)

ลำดับ	รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ (8 คน)	ร้อยละ (10 คน)
1	อยากให้ดำเนินการใช้เวลาให้เร็วกว่านี้	4	50.00	40.00
2	เพิ่มความเป็นกันเอง มีคนต้อนรับและสอบถามผู้ให้บริการ	2	25.00	20.00
3	อยากให้มียานพาหนะให้มากขึ้น	1	12.50	10.00
4	การแจ้งเรื่องไฟฟ้าสาธารณะดับ ควรแจ้งหมายเลขที่ติดต่อได้ชัดเจน ตรงกับผู้ให้บริการ	1	12.50	10.00
รวม		8	100.00	80.00

5.3 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 4 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2555-2558)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย				ระดับความพึงพอใจ			
	2555	2556	2557	2558	2555	2556	2557	2558
1. งานทะเบียนราษฎร	3.92	4.06	4.11	4.204	มาก	มาก	มาก	มาก
2. งานห้องสมุด	3.98	3.66	3.72	3.733	มาก	มาก	มาก	มาก
3. งานสาธารณสุข	4.04	4.47	3.86	3.264	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง
4. งานจัดเก็บภาษี/ค่าธรรมเนียม	4.27	4.74	4.34	3.535	มาก	มาก	มาก	มาก
5. งานสังคมสงเคราะห์	4.26	3.93	4.37	3.947	มาก	มาก	มาก	มาก
6. งานการขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน หรือเคลื่อนย้ายอาคาร	-	3.72	3.06	3.240	-	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	4.09	4.09	4.08	3.616	มาก	มาก	มาก	มาก



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

โดย

รัฐศวรรชน์ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ปีงบประมาณ 2559

1. วิธีการประเมิน

1) วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ในส่วนของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์ที่	ยุทธศาสตร์ด้าน
1	พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า
2	ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สุเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน
3	ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า
4	ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

2) ศึกษาข้อมูลจากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2558

3) ศึกษาข้อมูลจากเอกสารแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (ปี พ.ศ.2556-2560) เทศบาลเมืองทุ่งสง (ฉบับทบทวน) ศึกษาเฉพาะ ปี พ.ศ.2558

4) ศึกษาข้อมูลจากผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ตามความพึงพอใจของประชาชน

5) สอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS) ประจำปี พ.ศ. 2558 จากเอกสารแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (ปี พ.ศ.2556-2560) เทศบาลเมืองทุ่งสง (ฉบับทบทวน) ศึกษาเฉพาะ ปี พ.ศ. 2558 โดยมีขั้นตอนการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงขั้นตอนการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS)

ลำดับ	ขั้นตอนการสอบถามและสัมภาษณ์	ผู้ถูกสอบถามหรือถูกสัมภาษณ์
1	สอบถามรายละเอียดการสอบถามและสัมภาษณ์ รวมทั้งข้อเสนอแนะจากปี พ.ศ.2557	กองวิชาการและแผนงานวิชาการ
2	จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน	ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3	จัดทำแบบฟอร์มการสอบถามและสัมภาษณ์	ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4	สอบถามและสัมภาษณ์ <u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	1. ศึกษาพิเศษ กองการศึกษา 2. โรงเรียนวิสุทธิกษัตริย์ 3. โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง 4. โรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ 5. โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะทอน 6. โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล 7. โรงเรียนมัธยมศึกษาเทศบาลเมืองทุ่งสง
5	สอบถามและสัมภาษณ์ <u>ยุทธศาสตร์ที่ 2</u> ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม คู่มือเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	1. ผู้อำนวยการกองช่าง 2. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองช่าง 3. งานไฟฟ้า กองช่าง 4. งานสวนสาธารณะ กองช่าง 5. ผู้อำนวยการกองช่างสุขาภิบาล 6. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข 7. งานจราจร สถานีตำรวจภูธรทุ่งสง 8. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม 9. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล
6	สอบถามและสัมภาษณ์ <u>ยุทธศาสตร์ที่ 3</u> ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	1. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม 2. งานสังคมสงเคราะห์ กองสวัสดิการสังคม 3. ผู้อำนวยการกองช่าง 4. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป กองช่าง 5. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล 6. งานปกครอง สำนักปลัดเทศบาล 7. งานท่องเที่ยว สำนักปลัดเทศบาล

ลำดับ	ขั้นตอนการสอบถามและสัมภาษณ์	ผู้ถูกสอบถามหรือถูกสัมภาษณ์
		8. ผู้อำนวยการกองสาธารณสุข 9. โรงพยาบาลเทศบาลเมืองทุ่งสง 10. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
7	สอบถามและสัมภาษณ์ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	1. ห้องสมุด 2. หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล 3. งานการเจ้าหน้าที่ สำนักปลัดเทศบาล 4. งานปกครอง สำนักปลัดเทศบาล 5. ผู้อำนวยการกองวิชาการและแผนงาน 6. หัวหน้าฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการกองวิชาการและแผนงาน 7. ผู้อำนวยการกองสวัสดิการสังคม 8. งานนิติการ 9. ผู้อำนวยการกองคลัง 10. ฝ่ายผลประโยชน์ กองคลัง 11. ฝ่ายพัสดุ กองคลัง

2. ผลการศึกษาข้อมูลจากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2558

2.1 จำนวนแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ตารางที่ 3 แนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง (แยกตามยุทธศาสตร์)

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	จำนวนแนวทางการพัฒนา
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬา แบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	10
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	11
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	7
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กร ชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ รองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	8
รวม	36

ตารางที่ 4 รายละเอียดแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	1.1 พัฒนาผู้เรียนให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยมที่เหมาะสม มีความรู้คู่คุณธรรม สร้างโอกาสในการเรียนรู้ ตามเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข
	1.2 พัฒนาผู้เรียนให้ได้รับ โอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและมีคุณภาพ
	1.3 พัฒนาหลักสูตร สนับสนุนงานวิจัยด้านการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ให้มีความโดดเด่นทุกกลุ่มสาระสอดคล้องกับความต้องการท้องถิ่น สะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชนและมีการขยายผล ไปสู่การจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ
	1.4 พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนให้มีความพร้อมทุกด้านโดยจัดตั้งโรงเรียนและพัฒนาระบบบริหารจัดการ "ริสอร์ทอนุบาล" และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
	1.5 พัฒนาคู่มือต้นแบบและบุคลากรทางการศึกษาให้ได้มาตรฐานและมีความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสมัยใหม่ ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารการศึกษา
	1.6 พัฒนาศูนย์เรียนรู้ให้เป็นห้องเรียนต้นแบบเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนทั้ง 5 ด้าน
	1.7 สนับสนุนการกีฬาเพื่อสุขภาพ พัฒนาสู่ความเป็นเลิศและสู่มีอาชีพในระดับสากลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการโรงเรียน และระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านกีฬาให้ได้มาตรฐาน
	1.8 สร้างระบบบริหารจัดการของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองทุ่งสง เสริมสร้างการมีส่วนร่วมบริหารจัดการของภาคีทุกภาคส่วนอย่างมีคุณภาพเป็นระบบและได้มาตรฐาน
	1.9 พัฒนาระบบโรงเรียนมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานและมุ่งเน้นความเป็นเลิศในด้านวิชาการและด้านสังคม
	1.10 นำภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม อาชีพมาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	2.1 บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนอย่างคุณภาพในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัยเมืองทุ่งสงแบบบูรณาการให้ยั่งยืน โดยบูรณาการการพัฒนาด้านกายภาพและด้านกระบวนการทางสังคมอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง
	2.2 สร้างกระบวนการเรียนรู้กฎหมายผังเมืองรวมเมืองทุ่งสง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ
	2.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายถนน ระบบระบายน้ำ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ให้เพียงพอ และปรับปรุงบำรุงรักษาอาคารสถานที่สาธารณะ
	2.4 ปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่สวนสาธารณะ สวนหย่อม และปรับปรุงภูมิทัศน์ในเขตเทศบาล

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
	ให้สวยงามเป็นระเบียบโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	2.5 ป้องกันและแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะอย่างมีส่วนร่วม
	2.6 ปรับปรุงพัฒนาและบริหารจัดการตลาดสด ตลาดนัด ตลาดคนเดิน ให้สวยงาม สะอาด ถูกหลักสุขาภิบาลโดยการมีส่วนร่วม
	2.7 ส่งเสริม อนุรักษ์ พื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
	2.8 จัดระบบจราจรให้มีระเบียบและสร้างวินัยจราจรแก่ประชาชน โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ
	2.9 ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพถูกหลักสุขาภิบาล สร้างเครือข่ายทุกภาคมีส่วนร่วม สามารถลดปริมาณขยะ และการนำขยะกลับมาใช้ใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ
	2.10 บริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีส่วนร่วมและขยายระบบบำบัดน้ำเสียให้ครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาล
	2.11 รมรค์ส่งเสริมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าและน้ำมันและสนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือก
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม คู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการลงทุนด้านคมนาคมขนส่ง รองรับการค้าขายการลงทุนภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมและขยายการจ้างงานในพื้นที่ให้สามารถลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
	3.2 พัฒนาทักษะและส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มผู้จ้างงาน กลุ่มอาชีพ ผู้ด้อยโอกาส ยากจน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงวัฒนธรรม และการกีฬา เชื่อมต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงและกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของเมืองทุ่งสง เชื่อมโยงกับพื้นที่ใกล้เคียงโดยชุมชนมีส่วนร่วม
	3.4 จัดบริการสาธารณสุขให้ได้มาตรฐานทั่วถึงและรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง
	3.5 จัดระบบป้องกันอาชญากรรม ยาเสพติด และอบายมุข โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.6 พัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภัยพิบัติ ให้มีประสิทธิภาพโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.7 ส่งเสริมสวัสดิการชุมชนโดยจัดสวัสดิการแก่คนชรา ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ คนยากจน ให้พอเพียงแก่การดำรงชีพและเป็นธรรม
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหาร	4.1 ปรับปรุงและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและเพื่อการบริหารประชาชนของเทศบาลและของชุมชนให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสามารถเข้าถึงได้ง่าย

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
จัดการองค์กรเทศบาล และองค์กรชุมชนสู่การ บริหารจัดการที่ดีโดย ทุกภาคมีส่วนร่วมแบบ บูรณาการรองรับความ เปลี่ยนแปลงสู่เทศบาล อัจฉริยะ	สะดวกในการใช้ประโยชน์
	4.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการทำงานเฉพาะด้านและทำงานเป็นทีม ที่มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามหลัก ธรรมาภิบาลผ่านเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี
	4.3 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อการพัฒนางานและพัฒนาชุมชนให้มี ประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนปฏิบัติงาน
	4.4 พัฒนาระบบบริการทุกกระบวนการงานบริการของเทศบาลโดยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วน ร่วมอย่างเข้มแข็ง
	4.5 เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากิจการเก็บรายได้ของเทศบาลให้ครบถ้วน ทัวถึง และเป็น ธรรม
	4.6 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหารสู่การพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน
	4.7 ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน
	4.8 ส่งเสริมองค์กรชุมชน (อบช.) ทุกองค์การบริหารชุมชน/กลุ่มต่างๆ ให้มีส่วนร่วมในการ พัฒนาเมืองอย่างเข้มแข็ง และบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

2.2 สรุปการนำโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) ไปดำเนินการจริง ในปีงบประมาณ

2558

ตารางที่ 5 สรุปการนำโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) ไปดำเนินการจริง ในปีงบประมาณ

2558

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	จำนวน/ โครงการตาม แผนสามปี	จำนวน โครงการ ตาม แผน 3 ปีที่ นำมาทำแผน ดำเนินงาน	สัดส่วนของ โครงการตาม แผน 3 ปีที่นำ มาทำแผน ดำเนินงาน คิดเป็นร้อยละ	จำนวน/ โครงการ ตาม แผน ดำเนินงานที่ ดำเนินการ เสร็จ	สัดส่วนของ โครงการตาม แผน 3 ปีที่ ดำเนินการ เสร็จ คิดเป็น ร้อยละ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และ การกีฬาแบบบูรณาการสู่ คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	37	32	86.49	32	86.49
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษา สิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วมสู่ เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	21	18	85.71	15	71.43
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	32	26	81.25	24	75.00
4. ปรับปรุงและพัฒนาระบบ บริหารจัดการองค์กรเทศบาล และองค์กรชุมชนสู่การบริหาร จัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วน ร่วมแบบบูรณาการรองรับ ความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาล อัจฉริยะ	30	30	100.00	25	83.33
รวม	120	106	88.33	96	80.00

สรุปผลโครงการจากแผนพัฒนาเทศบาลสามปี 2558 จำนวนรวมทั้งสิ้น 120 โครงการ เทศบาลได้นำโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) สู่การปฏิบัติ โดยได้ตั้งงบประมาณ เพื่อดำเนินการซึ่งปรากฏตาม แผนดำเนินงานประจำปี 2558 จำนวน 106 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 88.33 ของโครงการทั้งหมดจากแผนพัฒนาสามปี โดยแบ่งเป็น 4 ยุทธศาสตร์และได้มีการนำโครงการไปดำเนินการจนแล้วเสร็จ จำนวน 96 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 80.00

2.3 สรุปผลการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) ประจำปี 2558

ตารางที่ 6 สรุปผลการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) ประจำปี 2558

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	โครงการที่เสร็จ		โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ		โครงการที่ไม่ดำเนินการ		โครงการตามแผนพัฒนาสามปี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	32	86.49	0	0.00	0	0.00	37	86.49
2. ร่วมกันจัดวางผังเมืองพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานรักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วมสู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	15	71.43	0	0.00	3	14.29	21	85.71
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	24	75.00	0	0.00	2	6.25	32	81.25
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	25	83.33	1	3.33	4	13.33	30	100.00
รวม	96	80.00	1	0.83	9	7.50	120	88.33

จากการดำเนินงานโครงการ / กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2558 ซึ่งเทศบาลได้ตั้งงบประมาณสำหรับการดำเนินโครงการ / กิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ยุทธศาสตร์ รวมทั้งสิ้น 120 โครงการ

- จำนวนโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 96 โครงการ คิดเป็น ร้อยละ 80.00
- จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ คิดเป็น ร้อยละ 0.83
- จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 9 โครงการ คิดเป็น ร้อยละ 7.50

ปรากฏผลการดำเนินงาน ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีจำนวนโครงการตามแผนพัฒนาสามปี ประจำปี 2558 ทั้งหมด 37 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 32 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 86.49 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ (ไม่มี)

2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 มีจำนวนโครงการตามแผนพัฒนาสามปี ประจำปี 2558 ทั้งหมด 21 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 15 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 71.43 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 7.50

3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 มีจำนวนโครงการตามแผนพัฒนาสามปี 2558 ทั้งหมด 32 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 24 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ 2โครงการ คิดเป็นร้อยละ 6.25

4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 มีจำนวนโครงการตามแผนพัฒนาสามปี 2558 ทั้งหมด 30 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 25 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 83.33 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 3.33 และจำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 13.33

เทศบาลได้นำโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) สู่การปฏิบัติ โดยได้ตั้งงบประมาณ เพื่อดำเนินการซึ่งปรากฏตาม แผนดำเนินงานประจำปี 2558 จำนวน 106 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 88.33 ของโครงการทั้งหมดจาก แผนพัฒนาสามปี

ดังนั้น จากสัดส่วนผลการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปี 2558 ผลปรากฏว่า สัดส่วนของ โครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ มีมากที่สุด ร้อยละ 80.00 ของโครงการทั้งหมด เนื่องจากคณะผู้บริหารได้มีการเร่งรัด และติดตามการทำงานของทุก งาน / ฝ่าย / กอง ของเทศบาลเมืองทุ่งสงให้ทำงานให้เกิดผลแก่ประชาชนให้มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองทุ่งสงมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ตามแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปี 2558

3. ข้อมูลจากผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ตามความพึงพอใจของประชาชน

ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คนซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) และหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงานซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ซึ่งผลการประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตามความพึงพอใจของประชาชน ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.452	0.701	ปานกลาง	1
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	3.271	0.620	ปานกลาง	2
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.246	0.634	ปานกลาง	3
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดี โดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.223	0.681	ปานกลาง	4
รวม	3.298	0.594	ปานกลาง	

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตามความพึงพอใจของประชาชน พบว่าทุกยุทธศาสตร์ประชาชนมีความพึงพอใจเกินกึ่งหนึ่ง คือเกิน 2.50 จากคะแนนเต็ม 5.00 ถือได้ว่าบรรลุผลสัมฤทธิ์ แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.298 ซึ่งถือได้ว่ายังไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.452

อันดับที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สุเมื่อน่าอยู่อย่างยั่งยืน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.271

อันดับที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.246

4. สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ประจำปี 2558

ตารางที่ 8 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง ยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ผลสัมฤทธิ์
เชิงปริมาณ	37	32	86.49		มีทั้งหมด 37 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 32 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 86.49 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ (ไม่มี) แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.452	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 8 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

มีทั้งหมด 37 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 32 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 86.49 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ (ไม่มี) แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.452

ตารางที่ 9 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง
ยุทธศาสตร์ที่ 2

ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ปกป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ผลสัมฤทธิ์
เชิงปริมาณ	21	15	71.43		มีทั้งหมด 21 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 15 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 71.43 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 7.50 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.271	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 9 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ปกป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

มีทั้งหมด 21 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 15 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 71.43 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 7.50 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.271

ตารางที่ 10 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง
ยุทธศาสตร์ที่ 3

ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ผลสัมฤทธิ์
เชิงปริมาณ	32	24	75.00		มีทั้งหมด 32 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 24 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ 2โครงการ คิดเป็นร้อยละ 6.25 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.246	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 10 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

มีทั้งหมด 32 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 24 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ 2โครงการ คิดเป็นร้อยละ 6.25 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.246

ตารางที่ 11 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง
ยุทธศาสตร์ที่ 4

ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วม
รวมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ผลสัมฤทธิ์
เชิงปริมาณ	30	25	83.33		มีทั้งหมด 30 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 25 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 83.33 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 3.33 และจำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 13.33 แสดงถึงการทำงานเป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.223	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากตารางที่ 11 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

มีทั้งหมด 30 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 25 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 83.33 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 3.33 และจำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 13.33 แสดงถึงการทำงานเป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.223

จากการดำเนินงานโครงการ / กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2558 ซึ่งเทศบาลได้ตั้งงบประมาณสำหรับการดำเนินโครงการ / กิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้อยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ยุทธศาสตร์ รวมทั้งสิ้น 120 โครงการ

เทศบาลได้นำโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) ผู้ปฏิบัติ โดยได้ตั้งงบประมาณ เพื่อดำเนินการซึ่งปรากฏตาม แผนดำเนินงานประจำปี 2558 จำนวน 106 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 88.33 ของโครงการทั้งหมดจาก แผนพัฒนาสามปี

ดังนั้น จากสัดส่วนผลการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปี 2558 ผลปรากฏว่า สัดส่วนของ โครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ มีมากที่สุด ร้อยละ 80.00 ของโครงการทั้งหมด เนื่องจากคณะผู้บริหารได้มีการเร่งรัด และติดตามการทำงานของทุก งาน / ฝ่าย / กอง ของเทศบาลเมืองทุ่งสงให้ทำงานให้เกิดผลแก่ประชาชนให้มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองทุ่งสงมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ตามแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปี 2558

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตามความพึงพอใจของประชาชน พบว่าทุกยุทธศาสตร์ประชาชนมีความพึงพอใจเกินกึ่งหนึ่ง คือเกิน 2.50 จากคะแนนเต็ม 5.00 ถือได้ว่าบรรลุผลสัมฤทธิ์ แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.298 ซึ่งถือว่ายังไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร

**ผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการ
พัฒนา (GOALS) ในประเด็นยุทธศาสตร์
ของเทศบาลเมืองทุ่งสง**

จากดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS) ในประเด็นยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ซึ่งเทศบาลได้ตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 116 ตัวชี้วัด

- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ จำนวน 51 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 43.97
- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ จำนวน 31 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 26.72
- จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ จำนวน 34 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 29.31

ปรากฏผลการดำเนินงาน ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีจำนวนตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 41 ตัวชี้วัด จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ จำนวน 22 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 53.66 จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ จำนวน 15 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 36.59 จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ จำนวน 4 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 9.75

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 มีจำนวนตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 25 ตัวชี้วัด จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ จำนวน 12 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 48.00 จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ จำนวน 3 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 12.00 จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ จำนวน 10 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 40.00

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 มีจำนวนตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 28 ตัวชี้วัด จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ จำนวน 9 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 32.14 จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ จำนวน 5 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 17.86 จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ จำนวน 14 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 50.00

4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 มีจำนวนตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 22 ตัวชี้วัด จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ จำนวน 8 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 36.36 จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ จำนวน 8 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 36.36 จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ จำนวน 6 ตัวชี้วัด คิดเป็น ร้อยละ 27.28

ดังนั้น จากสัดส่วนผลการดำเนินงานจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS) ในประเด็นยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ผลปรากฏว่า สัดส่วนของตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ มีมากที่สุด ร้อยละ 43.97 ของตัวชี้วัดทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าถึงแม้สัดส่วนของตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ มีมากที่สุด แต่สัดส่วนยังไม่ถึงร้อยละ 50.00 ดังนั้นเทศบาลเมืองทุ่งสงต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดที่สูงขึ้น และต้องทบทวนการตั้งตัวชี้วัดหรือการเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด เพราะจำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ มีมากถึงร้อยละ 29.31



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครราชสีมา ประจำปี 2558

โดย

รัฐศวรรชน์ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครราชสีมา

ปีงบประมาณ 2559

1. วิธีการประเมิน

1) ศึกษาการประหยัดงบประมาณ จากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประจำปี 2558 ในส่วนของร้อยละของงบประมาณที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ประหยัดได้จากการดำเนินการสอบราคา หรือประกวดราคา หรือการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ของโครงการในหมวดครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง

2) ศึกษาใช้งบประมาณจากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2558 ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ใน 4 ยุทธศาสตร์ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์ที่	ยุทธศาสตร์ด้าน
1	พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า
2	ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน
3	ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า
4	ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

3) ประเมินการใช้งบประมาณเปรียบเทียบกับการใช้ประโยชน์

4) การเก็บข้อมูลจากเวทีการประชุมของเทศบาลเมืองทุ่งสง

5) การสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง

2. ผลการศึกษาการประหยัดงบประมาณ จากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประจำปี 2558

จากการศึกษาข้อมูลจากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ประจำปี 2558 ในส่วนของร้อยละของงบประมาณที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ประหยัดได้จากการดำเนินการสอบราคา หรือประกวดราคา หรือการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) ของโครงการในหมวดครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง เฉพาะในโครงการในเทศบาลฯ / ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี ได้ข้อมูลดังนี้

2.1 เกณฑ์การประเมินการประหยัดงบประมาณ

- เกินร้อยละ 5.0 ขึ้นไป	ได้คะแนน 5
- เกินร้อยละ 2.5 แต่ไม่เกินร้อยละ 5.0	ได้คะแนน 3
- เกินร้อยละ 0 แต่ไม่เกินร้อยละ 2.5	ได้คะแนน 1
- ร้อยละ 0	ได้คะแนน 0

2.2 วิธีการคำนวณการประหยัดงบประมาณ

$$\frac{\text{งบตามข้อบัญญัติของโครงการที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง} - \text{วงเงินตามสัญญา}}{\text{งบตามข้อบัญญัติของโครงการที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง}} \times 100$$

2.3 ข้อมูลประกอบการคำนวณการประหยัดงบประมาณ

- งบตามข้อบัญญัติของโครงการที่มีการจัดซื้อจัดจ้าง	= 182,103,636.36 บาท
- วงเงินตามสัญญา	= 175,391,617.36 บาท

2.4 ผลการคำนวณการประหยัดงบประมาณ

$$= \frac{182,103,636.36 - 175,391,617.36}{182,103,636.36} \times 100$$

$$= 3.69\% \text{ หรือร้อยละ } 3.69$$

2.5 นำผลการคำนวณไปเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินการประหยัดงบประมาณ

เทศบาลเมืองทุ่งสง ประหยัดงบประมาณร้อยละ 3.69 อยู่ในเกณฑ์การประหยัดงบประมาณช่วงเกินร้อยละ 2.5 แต่ไม่เกินร้อยละ 5.0 ดังนั้นเทศบาลจึงได้คะแนน 3

2.6 สรุปผลการประเมินการประหยัดงบประมาณ

เทศบาลเมืองทุ่งสง ประหยัดงบประมาณร้อยละ 3.69 อยู่ในเกณฑ์การประหยัดงบประมาณช่วงเกินร้อยละ 2.5 แต่ไม่เกินร้อยละ 5.0 ได้คะแนน 3 ถือว่าอยู่ในระดับดี แต่ควรประหยัดงบประมาณให้มากกว่าร้อยละ 5.0 โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการสอบราคา หรือประกวดราคา หรือการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Auction) เพื่อจะได้นำงบประมาณส่วนที่ประหยัดได้ไปพัฒนาในด้านอื่นต่อไป

3. ผลการศึกษาการใช้งบประมาณ จากเอกสารรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2558 ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

3.1 จำนวนแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง

จำนวนแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสงแยกตามยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ยุทธศาสตร์ มีทั้งหมด 36 แนวทางการพัฒนา แยกตามยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 2 แนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง (แยกตามยุทธศาสตร์)

ยุทธศาสตร์ด้าน	จำนวนแนวทางการพัฒนา
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬา แบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	10
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สุเมื่อน่าอยู่อย่างยั่งยืน	11
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	7
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กร ชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ รองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	8
รวม	36

ตารางที่ 3 รายละเอียดแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์ด้าน	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	1.1 พัฒนาผู้เรียนให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยมที่เหมาะสม มีความรู้คุณธรรม สร้างโอกาสในการเรียนรู้ ตามเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข
	1.2 พัฒนาผู้เรียนให้ได้รับโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและมีคุณภาพ
	1.3 พัฒนาหลักสูตร สนับสนุนงานวิจัยด้านการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ให้มีความโดดเด่นทุกกลุ่มสาระสอดคล้องกับความต้องการท้องถิ่น สะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชนและมีการขยายผล ไปสู่การจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ
	1.4 พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนให้มีความพร้อมทุกด้านโดยจัดตั้งโรงเรียนและพัฒนาระบบบริหารจัดการ "รีสอร์ทอนุบาล" และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
	1.5 พัฒนาคู่มือแบบและบุคลากรทางการศึกษาให้ได้มาตรฐานและมีความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสมัยใหม่ ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารการศึกษา
	1.6 พัฒนาศูนย์เรียนรู้ให้เป็นห้องเรียนต้นแบบเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนทั้ง 5 ด้าน
	1.7 สนับสนุนการกีฬาเพื่อสุขภาพ พัฒนาสู่ความเป็นเลิศและสู่มืออาชีพในระดับสากลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการโรงเรียน และระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านกีฬาให้ได้มาตรฐาน
	1.8 สร้างระบบบริหารจัดการของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองทุ่งสง เสริมสร้างการมีส่วนร่วมบริหารจัดการของภาคีทุกภาคส่วนอย่างมีคุณภาพเป็นระบบและได้มาตรฐาน
	1.9 พัฒนาระบบโรงเรียนมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานและมุ่งเน้นความเป็นเลิศในด้านวิชาการและด้านสังคม
	1.10 นำภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม อาชีพมาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม คู่มือเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	2.1 บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนอย่างคุณภาพในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย เมืองทุ่งสงแบบบูรณาการให้ยั่งยืน โดยบูรณาการการพัฒนาด้านกายภาพและด้านกระบวนการทางสังคมอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง
	2.2 สร้างกระบวนการเรียนรู้กฎหมายผังเมืองรวมเมืองทุ่งสง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ
	2.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายถนน ระบบระบายน้ำ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ให้เพียงพอ และปรับปรุงบำรุงรักษาอาคารสถานที่สาธารณะ
	2.4 ปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่สวนสาธารณะ สวนหย่อม และปรับปรุงภูมิทัศน์ในเขตเทศบาลให้สวยงามเป็นระเบียบโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม

ยุทธศาสตร์ด้าน	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
	2.5 ป้องกันและแก้ไขปัญหาการบุกรุกที่สาธารณะอย่างมีส่วนร่วม
	2.6 ปรับปรุงพัฒนาและบริหารจัดการตลาดสด ตลาดนัด ตลาดคนเดิน ให้สวยงาม สะอาด ถูกหลักสุขาภิบาลโดยการมีส่วนร่วม
	2.7 ส่งเสริม อนุรักษ์ พื้นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
	2.8 จัดระบบจราจรให้มีระเบียบและสร้างวินัยจราจรแก่ประชาชน โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ
	2.9 ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพถูกหลักสุขาภิบาล สร้างเครือข่ายทุกภาคีมีส่วนร่วม สามารถลดปริมาณขยะ และการนำขยะกลับมาใช้ใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ
	2.10 บริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีส่วนร่วมและขยายระบบบำบัดน้ำเสียให้ครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาล
	2.11 รมรณรงค์ส่งเสริมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าและน้ำมันและสนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือก
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม คู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการลงทุนด้านคมนาคมขนส่ง รองรับการค้าขายการลงทุนภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมและขยายการจ้างงานในพื้นที่ให้สามารถลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
	3.2 พัฒนาทักษะและส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มผู้จ้างงาน กลุ่มอาชีพ ผู้ด้อยโอกาส ยากจน ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงวัฒนธรรม และการกีฬา เชื่อมต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงและกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของเมืองทุ่งสง เชื่อมโยงกับพื้นที่ใกล้เคียงโดยชุมชนมีส่วนร่วม
	3.4 จัดบริการสาธารณสุขให้ได้มาตรฐานทั่วถึงและรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง
	3.5 จัดระบบป้องกันอาชญากรรม ยาเสพติด และอบายมุข โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.6 พัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภัยพิบัติ ให้มีประสิทธิภาพโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.7 ส่งเสริมสวัสดิการชุมชนโดยจัดสวัสดิการแก่คนชรา ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ คนยากจน ให้พอเพียงแก่การดำรงชีพและเป็นธรรม
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาล	4.1 ปรับปรุงและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและเพื่อการบริหารประชาชนของเทศบาลและของชุมชนให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกในการใช้ประโยชน์

ยุทธศาสตร์ด้าน	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
และองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	4.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการทำงานเฉพาะด้านและทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามหลักธรรมาภิบาลผ่านเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี
	4.3 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อการพัฒนาและพัฒนารวมชนให้มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนปฏิบัติงาน
	4.4 พัฒนาระบบบริการทุกกระบวนการงานบริการของเทศบาลโดยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง
	4.5 เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนากิจการเก็บรายได้ของเทศบาลให้ครบถ้วน ทัวถึง และเป็นธรรม
	4.6 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหารสู่การพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน
	4.7 ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน
	4.8 ส่งเสริมองค์กรชุมชน (อบช.) ทุกองค์การบริหารชุมชน/กลุ่มต่างๆ ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองอย่างเข้มแข็ง และบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

ตารางที่ 4 ผลการประเมินการใช้งบประมาณตามยุทธศาสตร์การพัฒนา

ยุทธศาสตร์ด้าน	โครงการ ทั้งหมด	โครงการ ที่แล้วเสร็จ	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณ ที่ใช้ (บาท)
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการ สู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	32 (100.00%)	32 (100.00%)	45,885,240.00 (100.00%)	38,895,891.27 (84.77%)
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	18 (100.00%)	15 (83.33%)	53,981,715.00 (100.00%)	48,333,774.80 (89.54%)
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	26 (100.00%)	24 (92.31%)	44,337,842.65 (100.00%)	42,500,474.65 (95.86%)
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ องค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหาร จัดการที่ดีโดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบ บูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาล อัจฉริยะ	30 (100.00%)	25 (83.33%)	161,013,437.65 (100.00%)	138,901,334.44 (86.27%)
รวม	106 (100.00%)	96 (90.57%)	305,218,235.30 (100.00%)	268,631,475.20 (88.01%)

จากผลการประเมินการใช้งบประมาณตามยุทธศาสตร์การพัฒนา เทศบาลได้นำโครงการต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2558-2560) สู่การปฏิบัติ โดยได้ตั้งงบประมาณ เพื่อดำเนินการซึ่งปรากฏตามแผนดำเนินงานประจำปี 2558 จำนวน 106 โครงการ สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 96 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 90.57 ตั้งงบประมาณไว้ 305,218,235.30 บาท ใช้งบประมาณไป 268,631,475.20 บาท คิดเป็นร้อยละ 88.01 สรุปได้ว่าเทศบาลมีประสิทธิภาพในการใช้งบประมาณ ดูได้จากสัดส่วนการดำเนินการแล้วเสร็จ สูงกว่าสัดส่วนการใช้งบประมาณ

3.2 ผลการศึกษาการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

ตารางที่ 5 ผลการประเมินการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
1.1 พัฒนาผู้เรียนให้มีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรม ค่านิยมที่เหมาะสม มีความรู้คุณธรรม สร้างโอกาสในการเรียนรู้ ตามเกณฑ์มาตรฐาน และสามารถดำเนินชีวิตอยู่ในสังคมอย่างมีความสุข	25,827,540.00	23,054,588.28
1.2 พัฒนาผู้เรียนให้ได้รับโอกาสในการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นและมีคุณภาพ	210,000.00	0.00
1.3 พัฒนาหลักสูตร สนับสนุนงานวิจัยด้านการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนรู้ให้มีความโดดเด่นทุกกลุ่มสาระสอดคล้องกับความต้องการท้องถิ่น สะท้อนเอกลักษณ์ของชุมชนและมีกรขยายผล ไปสู่การจัดการเรียนรู้อย่างเป็นระบบ	600,000.00	593,650.00
1.4 พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนให้มีความพร้อมทุกด้านโดยจัดตั้งโรงเรียนและพัฒนาระบบบริหารจัดการ "รีสอร์ทอนุบาล" และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	50,000.00	50,000.00
1.5 พัฒนาครูต้นแบบและบุคลากรทางการศึกษาให้ได้มาตรฐานและมีความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสมัยใหม่ ในการจัดการการเรียนการสอนและการบริหารการศึกษา	1,101,700.00	978,300.00
1.6 พัฒนาศูนย์เรียนรู้ให้เป็นห้องเรียนต้นแบบเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนทั้ง 5 ด้าน	600,000.00	600,000.00
1.7 สนับสนุนการกีฬาเพื่อสุขภาพ พัฒนาสู่ความเป็นเลิศและสู่มืออาชีพในระดับสากล และพัฒนาระบบการบริหารจัดการ โรงเรียน และระบบโครงสร้างพื้นฐานด้านกีฬาให้ได้มาตรฐาน	6,874,000.00	5,785,934.99
1.8 สร้างระบบบริหารจัดการของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองทุ่งสง เสริมสร้างการมีส่วนร่วมบริหารจัดการของภาคีทุกภาคส่วนอย่างมีคุณภาพเป็นระบบและได้มาตรฐาน	7,810,000.00	5,178,260.00
1.9 พัฒนาระบบโรงเรียนมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานและมุ่งเน้นความเป็นเลิศในด้านวิชาการและด้านสังคม	-	-
1.10 นำภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม อาชีพมาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา	2,812,000.00	2,655,158.00
รวม	45,885,240.00	38,895,891.27

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
	(100.00%)	(84.77%)

3.3 ผลการศึกษาการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 2

ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู้งานอย่างยั่งยืน

ตารางที่ 6 ผลการประเมินการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 2

ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู้งานอย่างยั่งยืน

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
2.1 บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนอย่างคุณภาพในการป้องกันและแก้ไข ปัญหาอุทกภัยเมืองทุ่งสงแบบบูรณาการให้ยั่งยืนโดยบูรณาการการพัฒนาด้าน กายภาพและด้านการบริหารการทางสังคมอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง	3,736,310.00	2,873,048.00
2.2 สร้างกระบวนการเรียนรู้กฎหมายผังเมืองรวมเมืองทุ่งสง และส่งเสริมการมี ส่วนร่วมในการปฏิบัติ	65,000.00	52,050.00
2.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายถนน ระบบระบายน้ำ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท ให้เพียงพอ และปรับปรุงบำรุงรักษาอาคารสถานที่สาธารณะ	34,234,605.00	33,939,222.20
2.4 ปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่สวนสาธารณะ สวนหย่อม และปรับปรุงภูมิทัศน์ใน เขตเทศบาลให้สวยงามเป็นระเบียบโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม	-	-
2.5 ป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษที่สาธารณะอย่างมีส่วนร่วม	-	-
2.6 ปรับปรุงพัฒนาและบริหารจัดการตลาดสด ตลาดนัด ตลาดคนเดิน ให้สวยงาม สะอาด ถูกหลักสุขาภิบาลโดยการมีส่วนร่วม	144,000.00	29,700.00
2.7 ส่งเสริม อนุรักษ์ ป่าชุมชน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	-	-
2.8 จัดระบบจราจรให้มีระเบียบและสร้างวินัยจราจรแก่ประชาชน โดยทุกภาค ส่วนมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ	50,000.00	50,000.00
2.9 ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพถูก หลักสุขาภิบาล สร้างเครือข่ายทุกภาคมีส่วนร่วม สามารถลดปริมาณขยะ และการ นำขยะกลับมาใช้ใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ	14,661,800.00	10,452,820.00
2.10 บริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพโดยประชาชนมี ส่วนร่วมและขยายระบบบำบัดน้ำเสียให้ครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาล	650,000.00	577,500.00

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
2.11 อนุรักษ์ส่งเสริมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าและน้ำมันและสนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือก	443,000.00	359,434.60
รวม	53,981,715.00 (100.00%)	48,333,774.80 (89.54%)

3.4 ผลการประเมินการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 3

ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

ตารางที่ 7 ผลการประเมินการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 3

ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
3.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการลงทุนด้านคมนาคมขนส่ง รองรับการค้าขายการลงทุนภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมและขยายการจ้างงานในพื้นที่ที่สามารถลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน	8,631,210.00	8,631,210.00
3.2 พัฒนาทักษะและส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มผู้จ้างงาน กลุ่มอาชีพ ผู้ด้อยโอกาส ยากจน ภายใต้อาสาสมัครเฉพาะกิจพอเพียง โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม	20,000.00	20,000.00
3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงวัฒนธรรม และการกีฬา เชื่อมต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงและกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของเมืองทุ่งสงเชื่อมโยงกับพื้นที่ใกล้เคียงโดยชุมชนมีส่วนร่วม	2,758,820.00	2,144,416.00
3.4 จัดบริการสาธารณสุขให้ได้มาตรฐานทั่วถึงและรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง	4,471,312.65	4,020,448.65
3.5 จัดระบบป้องกันอาชญากรรม ยาเสพติด และอบายมุข โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม	110,000.00	110,000.00
3.6 พัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภัยพิบัติ ให้มีประสิทธิภาพโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม	3,506,000.00	3,395,900.00
3.7 ส่งเสริมสวัสดิการชุมชนโดยจัดสวัสดิการแก่คนชรา ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ คนยากจน ให้พอเพียงแก่การดำรงชีพและเป็นธรรม	24,570,500.00	24,178,500.00
รวม	44,337,842.65	42,500,474.65

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
	(100.00%)	(95.86%)

3.5 ผลการประเมินการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 4

ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วม
รวมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

ตารางที่ 8 ผลการประเมินการใช้งบประมาณ ยุทธศาสตร์ที่ 4

ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วม
รวมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
4.1 ปรับปรุงและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและ เพื่อการบริการประชาชนของเทศบาลและของชุมชนให้มีประสิทธิภาพและได้ มาตรฐานสามารถเข้าถึงได้ง่ายสะดวกในการใช้ประโยชน์	469,500.00	456,000.00
4.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการทำงานเฉพาะด้านและ ทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการแบบมุ่ง ผลสัมฤทธิ์ตามหลักธรรมาภิบาลผ่านเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี	3,079,400.00	2,559,270.72
4.3 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการสื่อสารเพื่อการพัฒนางานและพัฒนาชุมชนให้มี ประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนปฏิบัติงาน	610,000.00	592,000.00
4.4 พัฒนาระบบบริการทุกกระบวนการบริการของเทศบาลโดยส่งเสริมให้ ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง	190,000.00	139,000.00
4.5 เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลให้ครบถ้วน ทัวถึง และเป็นธรรม	1,428,900.00	976,600.00

แนวทางการพัฒนา	งบประมาณ ที่ตั้งไว้ (บาท)	งบประมาณที่ใช้ (บาท)
4.6 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหารสู่การพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน	865,000.00	353,873.00
4.7 ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน	8,590,840.00	3,150,450.00
4.8 ส่งเสริมองค์กรชุมชน (อปช.) ทุกองค์การบริหารชุมชน/กลุ่มต่างๆ ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองอย่างเข้มแข็ง และบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน	16,808,640.00	9,171,193.72
รวม	161,013,437.65 (100.00%)	138,901,334.44 (86.27%)

4. ข้อมูลจากผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558 ตามความพึงพอใจของประชาชน

ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คนซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) และหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงานซึ่งได้มาจากการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ซึ่งผลการประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตามความพึงพอใจของประชาชน ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.452	0.701	ปานกลาง	1
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.271	0.620	ปานกลาง	2

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่าง ยั่งยืน				
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิต ที่ดีกว่า	3.246	0.634	ปานกลาง	3
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดี โดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความ เปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.223	0.681	ปานกลาง	4
รวม	3.298	0.594	ปานกลาง	

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตามความพึงพอใจ
ของประชาชน พบว่าทุกยุทธศาสตร์ประชาชนมีความพึงพอใจเกินกึ่งหนึ่ง คือเกิน 2.50 จากคะแนนเต็ม 5.00 ถือ
ได้ว่าบรรลุผลสัมฤทธิ์ แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.298
ซึ่งถือว่าได้แล้วยังไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านพัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบ
บูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.452

อันดับที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกัน
น้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.271

อันดับที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ประชาชนมีความ
พึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.246

5. สรุปผลการประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ ประจำปี 2558

ตารางที่ 10 สรุปผลการประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ความคุ้มค่า
เชิงปริมาณ	37	32	86.49		มีทั้งหมด 37 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 32 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 86.49 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ (ไม่มี) แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.452	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง
งบ	45,885,240.00	38,895,891.27	84.77		การใช้งบประมาณมีการบริหารจัดการที่

ประมาณ					ดีโดยใช้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ
--------	--	--	--	--	--

จากตารางที่ 10 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

มีทั้งหมด 37 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 32 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 86.49 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ (ไม่มี) แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.452

งบประมาณที่ตั้งไว้ จำนวน 45,885,240.00 บาท มีการใช้งบประมาณ จำนวน 38,895,891.27 บาท คิดเป็นร้อยละ 84.77 แสดงว่าการใช้งบประมาณมีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 11 สรุปผลการประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณของเทศบาลเมืองทุ่งสง ยุทธศาสตร์ที่ 2

ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ปกกันน้ำท่วม สุเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ความคุ้มค่า
เชิงปริมาณ	21	15	71.43		มีทั้งหมด 21 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 15 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 71.43 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 7.50 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.271	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง
งบ	53,981,715.00	48,333,774.80	89.54		ค่าใช้จ่ายที่อยู่ในงบประมาณได้มีการ

ประมาณ					บริหารจัดการที่ดีโดยใช้้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ
--------	--	--	--	--	--

จากตารางที่ 11 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ปกป้องกันน้ำท่วม ผู้เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

มีทั้งหมด 21 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 15 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 71.43 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) โครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 7.50 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.271

งบประมาณที่ตั้งไว้ จำนวน 53,981,715.00 บาท มีการใช้งบประมาณ จำนวน 48,333,774.80 บาท คิดเป็นร้อยละ 89.54 แสดงว่าการใช้งบประมาณมีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 12 สรุปผลการประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์ที่ 3

ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ผู้คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ความคุ้มค่า
เชิงปริมาณ	32	24	75.00		มีทั้งหมด 32 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 24 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ 2 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 6.25 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.246	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

งบ ประมาณ	44,337,842.65	42,500,474.65	95.86		ค่าใช้จ่ายที่อยู่ในงบประมาณได้มีการ บริหารจัดการที่ดีโดยใช้อย่างประหยัด และคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มี คุณภาพ
--------------	---------------	---------------	-------	--	--

จากตารางที่ 12 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

มีทั้งหมด 32 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 24 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ (ไม่มี) จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ 2โครงการ คิดเป็นร้อยละ 6.25 แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.246

งบประมาณที่ตั้งไว้ จำนวน 44,337,842.65 บาท มีการใช้งบประมาณ จำนวน 42,500,474.65 บาท คิดเป็นร้อยละ 95.86 แสดงว่าการใช้งบประมาณมีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ

ตารางที่ 13 สรุปผลการประเมินผลความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณของเทศบาลเมืองทุ่งสง ยุทธศาสตร์ที่ 4

ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วม
ร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

การ ประเมิน	โครงการ ทั้งหมด	โครงการ ที่แล้วเสร็จ	คิดเป็น ร้อยละ	ผลการ ประเมิน	ความคุ้มค่า
เชิง ปริมาณ	30	25	83.33		มีทั้งหมด 30 โครงการ เทศบาลสามารถ ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 25 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 83.33 จำนวนโครงการที่ อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 3.33 และ จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 13.33 แสดง ถึงการทำงานเป็นไปตามแผนการ

					ดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิง คุณภาพ				3.223	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง
งบ ประมาณ	161,013,437.65	138,901,334.44	86.27		ค่าใช้จ่ายที่อยู่ในงบประมาณได้มีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ

จากตารางที่ 13 พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

มีทั้งหมด 30 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 25 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 83.33 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 1 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 3.33 และจำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 13.33 แสดงถึงการทำงานเป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.223

งบประมาณที่ตั้งไว้ จำนวน 161,013,437.65 บาท มีการใช้งบประมาณ จำนวน 138,901,334.44 บาท คิดเป็นร้อยละ 86.27 แสดงว่าการใช้งบประมาณมีการบริหารจัดการที่ดีโดยใช้อย่างประหยัดและคำนึงถึงประโยชน์ของงานที่มีคุณภาพ

6. ข้อมูลที่เทศบาลเมืองทุ่งสงจะต้องพิจารณาในการประเมินความคุ้มค่าของภารกิจ

ข้อมูลที่ทางเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จะต้องพิจารณาในการประเมินความคุ้มค่าของภารกิจได้แก่

1. พิจารณาความสำคัญของภารกิจ
2. พิจารณาวัตถุประสงค์/เป้าหมายของภารกิจ
3. พิจารณาความคุ้มค่าของภารกิจที่จะดำเนินการเปรียบเทียบผลประโยชน์
4. พิจารณาด้านทุนของภารกิจกับผลประโยชน์ที่จะได้รับ

5. พิจารณาความคุ้มค่าของภารกิจ คือ พิจารณาจากผลที่ได้รับจากการดำเนินการภารกิจ ตามลักษณะของแต่ละภารกิจ โดยดูจากสภาพเศรษฐกิจ สังคม ชุมชน สถานการณ์การเมืองปัจจุบัน (ผลที่ได้รับจากภารกิจจะต้องมีคุณค่าสูงกว่าต้นทุนการลงทุนทรัพยากรที่ต้องใช้ในแต่ละภารกิจรวมถึงผลกระทบในด้านลบที่อาจเกิดขึ้นจากการดำเนินการภารกิจ)

ผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS) ในประเด็นยุทธศาสตร์ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2558

จุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS)

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สุเมื่อนำอยู่อย่างยั่งยืน
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่

เทศบาลอัคริยะ

การประเมินผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS)

- บรรลุ
- ไม่บรรลุ
- ประเมินไม่ได้ เนื่องจากไม่ได้รับข้อมูลจากหน่วยงานที่รับผิดชอบ หรือการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ตั้งไว้

ผลการดำเนินงานตามจุดมุ่งหมายการพัฒนา (GOALS)

ลำดับ	ผลการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 1	ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 2	ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 3	ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 4	รวม
1	บรรลุ	22 (53.66%)	12 (48.00%)	9 (32.14%)	8 (36.36%)	51 (43.97%)
2	ไม่บรรลุ	15 (36.59%)	3 (12.00%)	5 (17.86%)	8 (36.36%)	31 (26.72%)
3	ประเมินไม่ได้	4 (9.75%)	10 (40.00%)	14 (50.00%)	6 (27.28%)	34 (29.31%)
รวม		41 (100.00%)	25 (100.00%)	28 (100.00%)	22 (100.00%)	116 (100.00%)