



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน
ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560



โดย

รัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปีงบประมาณ 2561

คำนำ

เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนผ่านแผนงาน โครงการ พัฒนาต่าง ๆ 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

จากการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือน ที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน และหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.273 ซึ่งสูงกว่าการประเมิน ประจำปี 2559 ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.199 แสดงให้เห็นประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสงสูงขึ้น

ผู้ประเมินหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลผลการประเมินจะสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และคณะ
วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

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

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

สำหรับปัจจุบัน ราชการส่วนท้องถิ่นไทยแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบใหญ่ ๆ ด้วยกัน คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) กับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา โดยในแต่ละองค์กรมีลักษณะโครงสร้างการบริหาร อำนาจหน้าที่และระบบงานที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับกฎหมายการปกครองท้องถิ่นขององค์กรนั้น ๆ แต่มีปรัชญาและหลักการจัดตั้งองค์กรเช่นเดียวกัน คือ การกระจายอำนาจการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการปกครองและการบริหารงานในท้องถิ่นโดยประชาชนเอง (Local Self Government)

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

การปกครองในรูปแบบเทศบาล เป็นกิจกรรมหนึ่งที่รัฐบาลกระทำเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาการปกครองท้องถิ่น ที่เรียกว่า นโยบายสาธารณะ โดยกำหนดเป็นหลักการหรือกลวิธีที่จะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนดไว้และรวมถึงการตัดสินใจเกี่ยวกับเป้าหมายนั้นด้วย ซึ่งจะต้องมีการกำหนดแผนหรือโครงการมาดำเนินการกิจกรรมนั้น จึงจะทำให้เป้าหมายนั้นบรรลุผลอย่างมีประสิทธิภาพ (กวี- รัชชน, 2541) โดยมีกิจกรรมในด้านต่าง ๆ เช่น การบริการในด้านการศึกษา สวัสดิการ การคมนาคม เป็นต้น ทั้งนี้ท้องถิ่นต้องมีการวางแผน กำหนดแนวทางของการกระทำในรูปของคณะกรรมการ มีสิทธิเสรีภาพในการกำหนดกฎ ข้อบังคับ ให้สอดคล้องกับท้องถิ่น

และเกิดประโยชน์กับประชาชนในท้องถิ่นนั้นให้มากที่สุด เพราะฉะนั้นเพื่อให้ทราบถึงผลจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น จำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลนโยบายซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง สามารถนำมาใช้ปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อวางแผนในการวางในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป

เทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นเมืองที่ตั้งอยู่ในเขตท้องที่ตำบลปากแพรก อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช เดิมมีฐานะเป็นเทศบาลตำบลปากแพรก (โดยประกาศพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2483) ต่อมาได้รับการยกฐานะโดยได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะและเปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาลเมืองทุ่งสง เมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2547 เทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นชุมชนที่มีแนวโน้มการขยายตัวสูงและเป็นศูนย์กลางความเจริญแห่งหนึ่งของจังหวัด เพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองจากปัจจัยด้านการคมนาคม โดยเริ่มจากการเป็นชุมทางการคมนาคมขนส่งทางรถไฟซึ่งมีผลให้เกิดการค้าและการบริการอื่น ๆ ตามมา มีพื้นที่ทั้งหมดรวม 7.17 ตารางกิโลเมตร โดยแบ่งออกเป็นชุมชนย่อย 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า

เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนผ่านแผนงาน โครงการพัฒนาต่าง ๆ มากมาย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2554 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่ยอมรับของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จะเป็นการสร้างระบบการควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี

ดังนั้น เพื่อให้ทราบถึงผลจากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้นจะสามารถบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้หรือไม่นั้น จึงจำเป็นต้องอาศัยการประเมินผลนโยบายซึ่งถือเป็นขั้นตอนหนึ่งของกระบวนการของนโยบายที่มีความสำคัญ เพื่อที่จะนำข้อมูลซึ่งเป็นข้อเท็จจริง สามารถนำมาใช้ปรับปรุง แก้ไขการดำเนินงาน อันจะเป็นประโยชน์ต่อวางแผนในการวางในการพัฒนาท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพต่อไป คณะผู้ประเมินจึงได้ทำการสำรวจและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ซึ่งถือเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของเทศบาลได้ทางหนึ่ง อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงอย่างมีประสิทธิภาพต่อไปอย่างยั่งยืน

2. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

2.1 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

2.2 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

2.3 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

2.4 เพื่อต้องการทราบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

3. ขอบเขตของการประเมิน

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การประเมินครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาล และระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ตลอดจนเพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินตามนโยบายและแผนพัฒนาเทศบาล ซึ่งแบบประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

2) ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 30,732 คน (ที่มา: งานทะเบียนราษฎร์ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2560)

กลุ่มตัวอย่าง

1. สุ่มจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967) หรือจากสูตร $n = N/(1+Ne^2)$ ปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 395 คน แต่ผู้ประเมินกำหนดที่ 400 คน โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน (ร้อยละ 1.3016 ของ 30,732 คน) ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling)

2. สุ่มจากหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling)

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

1.4.1 ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 ในประเด็นต่อไปนี้

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

1.4.2 ประชาชน หมายถึง บุคคลทุกคนที่มีรายชื่อในทะเบียนบ้านในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ในปี ประจำปี 2560

1.4.3 เทศบาล หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งกฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง ในที่นี้หมายถึง เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

5.2 ทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

5.3 ทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

5.4 ทำให้ทราบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

5.5 สามารถนำผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนมาใช้ในการปรับปรุงแก้ไขและเป็นข้อมูลในการนำมาใช้จัดทำแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช และเร่งรัดการพัฒนางานตามนโยบายต่อไป

6. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 30,732 คน (ที่มา: งานทะเบียนราษฎร์ เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2560)

กลุ่มตัวอย่าง

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

ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (ลิ้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967) หรือจากสูตร $n = N/(1+Ne^2)$

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

$$N = 30,732$$

$$e = 0.05$$

$$n = 30,732/[1+(30,732*0.05^2)]$$

$$= 30,732/77.83$$

$$= 394.86 \text{ คน}$$

ปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง อย่างน้อย 395 คน แต่ผู้ประเมินต้องใช้กลุ่มตัวอย่างไม่ต่ำกว่า 400 คน ดังนั้นผู้ประเมินต้องกระจายพื้นที่การเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกชุมชนและย่านการค้า ดังแสดงตามลำดับดังนี้

ขั้นที่ 2 กระจายพื้นที่การเก็บข้อมูลให้ครอบคลุมทุกชุมชนและย่านการค้า โดยใช้สูตร $N*0.013016$ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ลำดับ	ชุมชน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	ท่าแพใต้	910	12
2	ตะวันออกวัดชัยชุมพล	1,201	16
3	หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	1,068	14
4	ตลาดใน	1,106	14
5	เขาปริดี	1,723	22
6	สะพานเหล็ก	954	12
7	บ้านพักรถไฟทุ่งสง	720	9
8	เสริมชาติ	2,677	35
9	หมู่บ้านพัฒนา	1,915	25
10	เปรมประชา	631	8
11	ประชาอุทิศ	1,856	24
12	บ้านนาเหนือ	1,334	17
13	ยุทธศาสตร์	5,031	66
14	บ้านในหวั่ง	902	12

ลำดับ	ชุมชน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
15	ทุ่งสง-ห้วยยอด	422	6
16	ทุ่งสง-นาบอน	2,057	27
17	ท่าแพเหนือ	1,277	17
18	ตลาดสด	375	5
19	โดมทองธานี (ท่าแพ)	324	4
20	ราชบริพาธ	684	9
21	ย่านการค้า	3,565	46
รวม		30,732	400

ขั้นที่ 3 สุ่มจากหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota sampling)

7. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด ประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งแบบประเมิน ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหาร ที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาล และที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

8. วิธีการเก็บข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) ลงสำรวจพื้นที่จริง โดยการใช้แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บันทึกข้อมูลลงแบบสอบถามบันทึกภาพนิ่ง เก็บข้อมูลตามชุมชนโดยมีการกระจายข้อมูล ให้ครบตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรแต่ละชุมชน



ภาพที่ 1 การลงสำรวจพื้นที่จริง

2) วิเคราะห์ผลการประเมิน

3) เข้าร่วมการประชุมประจำเดือนขององค์การบริหารสาธารณสุขเมืองทุ่งสง ในวันอังคารที่ 23 เดือนมกราคม พ.ศ. 2561 ณ กองช่างสุขาภิบาล เพื่อกำหนดวันเวลาและสถานที่การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน ที่ประชุมสรุปให้จัดในระหว่างวันที่ 19-22 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561



**ภาพที่ 2 การเตรียมความพร้อมก่อนการประชุมประจำเดือนขององค์การบริหารสภาชุมชนเมืองทุ่งสง เพื่อ
กำหนดวันเวลาและสถานที่การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน**

4) เก็บข้อมูลจากการจัดเวทีรายงานผลการประเมิน โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์
ผลการประเมิน ข้อเสนอแนะร่วมกันระหว่างผู้ประเมิน ผู้ที่เกี่ยวข้อง และตัวแทนจากเทศบาล การจัดเวทีจัดขึ้น
ทั้งหมด 4 วัน ดังนี้

1. วันจันทร์ที่ 19 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 เวลา 13.00-15.00 น. ณ ที่ทำการชุมชนสะพานเหล็ก

- มีชุมชนเข้าร่วม 5 ชุมชน ได้แก่
- ชุมชนสะพานเหล็ก
 - ชุมชนตลาดสด
 - ชุมชนบ้านพักรถไฟทุ่งสง
 - ชุมชนราชบริพา
 - ชุมชนตะวันออกวัดชัยชุมพล

2. วันอังคารที่ 20 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 เวลา 13.00-15.00 น. ณ อาคารดำรงธรรมภิบาล

- มีชุมชนเข้าร่วม 5 ชุมชน ได้แก่
- ชุมชนบ้านนาเหนือ
 - ชุมชนยุทธศาสตร์
 - ชุมชนเขาปรีดี
 - ชุมชนเสริมชาติ
 - ชุมชนประชาอุทิศ

3. วันพุธที่ 21 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 เวลา 13.00-15.00 น. ณ ที่ทำการชุมชนท่าแพใต้

- มีชุมชนเข้าร่วม 5 ชุมชน ได้แก่
- ชุมชนท่าแพใต้
 - ชุมชนท่าแพเหนือ
 - ชุมชนโคมทองธานี (ท่าแพ)
 - ชุมชนหมู่บ้านพัฒนา
 - ชุมชนบ้านในวัง

4. วันพฤหัสบดีที่ 22 เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2561 เวลา 09.30-11.30 น. ณ ที่ทำการชุมชนเปรมประชา

มีชุมชนเข้าร่วม 5 ชุมชน ได้แก่

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



ภาพที่ 3 การจัดเวทีรายงานผลการประเมิน

5) รายงานผลการเก็บข้อมูลจากการจัดเวทีรายงานผลการประเมิน

6) รายการผลการประเมิน

9. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

9.1) นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับพรรณนาประกอบ

9.2) การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์มูลค่าความ (Interpretive Analysis)

ระดับการแปรผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (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	ร้อยละ	90.00-100.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 - 4.49	ร้อยละ	70.00-89.99	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 - 3.49	ร้อยละ	50.00-69.99	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 - 2.49	ร้อยละ	30.00-49.99	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.49	ร้อยละ	20.00-29.99	หมายถึง	น้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

10. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์หาค่าสถิติพื้นฐาน ผู้วิจัยจะนำผลที่ได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนและหน่วยของรัฐที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 และการใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ดำเนินการควบคู่ไปกับการเก็บข้อมูล ตั้งแต่ขั้นแรกจนถึงขั้นสุดท้าย โดยในการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์มูลค่าความ (Interpretive analysis) จำนวน 450 คน มาวิเคราะห์หาค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 คือ

1) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 ใน 9 ด้าน คือ ด้านการศึกษาด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านการส่งเสริมสนับสนุน กีฬา และนันทนาการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านเศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริม การลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยวด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านบริหารจัดการเทศบาล

2) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง และนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 รายละเอียดดังนี้

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ได้แก่

นโยบายเร่งด่วนที่ 1 จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับ ภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ

นโยบายเร่งด่วนที่ 2 สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทุกภัย วาดภัย และดินโคลนถล่มควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

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

นโยบายเร่งด่วนที่ 4 สอนนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยงและประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”

นโยบายเร่งด่วนที่ 5 กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”และปฏิบัติการขึ้นเด็ดขาดในการขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และมาตรการประหยัดพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมืองทุ่งสง

นโยบายการพัฒนา 5 ด้านได้แก่

นโยบายที่ 1 นโยบายด้านการพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการศึกษา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”

นโยบายที่ 2 นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการพัฒนาและส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการแข่งขัน

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

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

นโยบายที่ 5 นโยบายด้านการวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การ

จัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย

3) ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 ใน 4 ยุทธศาสตร์ คือ

ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

4) เพื่อต้องการทราบระดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

11. สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปผลการประเมิน ประกอบด้วย ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 ในประเด็น 13 ประเด็นต่อไปนี้

- 1) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ
 - 2) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน 5 เรื่อง
 - 3) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้าน
 - 4) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาล
 - 5) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการบริหารจัดการน้ำท่วมเมืองทุ่งสงแบบบูรณาการ
 - 6) สรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนต่าง ๆ 2 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2560)
 - 7) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาด
 - 8) สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)
 - 9) สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)
 - 10) สรุปความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)
 - 11) สรุปความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)
 - 12) เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2560)
 - 13) เปรียบเทียบความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)
- 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2560)

11.1 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ตารางที่ 2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ภารกิจด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
3. การส่งเสริม สนับสนุน กีฬาและนันทนาการ	3.316	.777	ปานกลาง	1
2. การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.280	.788	ปานกลาง	2
4. โครงสร้างพื้นฐาน	3.260	.706	ปานกลาง	3
1. การศึกษา	3.257	.746	ปานกลาง	4
5. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.235	.688	ปานกลาง	5
6. การจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.231	.678	ปานกลาง	6
9. การบริหารจัดการเทศบาล	3.212	.713	ปานกลาง	7
8. การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.177	.761	ปานกลาง	8
7. เศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุนพาณิชย์ การค้าและการท่องเที่ยว	3.112	.781	ปานกลาง	9
รวม	3.273	.602	ปานกลาง	

11.2 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ตารางที่ 3 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง ของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

นโยบายเร่งด่วน (วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่อง	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับภูมิทัศน์เมือง และยกระดับมาตรฐานตลาดสดนำซื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัดระเบียบการขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ	3.261	.712	ปานกลาง	1
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”และปฏิบัติการขั้นเด็ดขาดในการขจัดอบายมุขและยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และมาตรการประหยัดพลังงานภายในองค์กรเทศบาลเมืองทุ่งสง	3.228	.754	ปานกลาง	2
2. สานต่อแผนป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทุกภัย วาตภัย และดินโคลนถล่ม ควบคู่กับการป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	3.195	.735	ปานกลาง	3
4. สนองนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล และจังหวัดนครศรีธรรมราชในเรื่องยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยงและประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับ ยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติดได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”	3.195	.836	ปานกลาง	3
3. พัฒนารายได้ เพิ่มประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของเทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนาศูนย์กระจายสินค้าระบบรางภาคใต้-ทุ่งสงให้สำเร็จ โดยประสานงานเชิงรุกกับกลไกภาครัฐ เอกชน และประชาสังคมทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานีขนส่งย่อยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการใช้งานกับสถานีขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่งรายได้ในการพัฒนาเมืองในอนาคต	3.110	.787	ปานกลาง	4
รวม	3.212	.648	ปานกลาง	

11.3 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ตารางที่ 4 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการพัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
1. การพัฒนาการศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้างทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการเรียนรู้”	3.319	.626	ปานกลาง	1
5. การวางผังเมืองและผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาดภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย	3.234	.678	ปานกลาง	2
3. การพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมืองสะอาด และเป็นระเบียบเรียบร้อย มีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน ปลอดภัยอาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มีความอบอุ่นในครอบครัวชุมชนเข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.233	.652	ปานกลาง	3
4. การพัฒนาระบบการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสง โดยยึดหลักธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลักบูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมืองทุ่งสงที่ได้ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกรวมเป็น	3.212	.713	ปานกลาง	4

นโยบายด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
หนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมืองทุ่งสง ร่วมกัน”				
2. การพัฒนาเศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการ พัฒนาและส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้สามารถเพิ่ม รายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการ แข่งขัน	3.112	.781	ปานกลาง	5
รวม	3.262	.606	ปานกลาง	

11.4 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4
ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ตารางที่ 5 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของ
เทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่ คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.321	.625	ปานกลาง	1
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสีสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่าง ยั่งยืน	3.240	.659	ปานกลาง	2
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดี โดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความ เปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.215	.686	ปานกลาง	3
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิต ที่ดีกว่า	3.206	.650	ปานกลาง	4
รวม	3.262	.606	ปานกลาง	

11.5 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการบริหารจัดการน้ำท่วมเมืองทุ่งสงแบบบูรณาการ
ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ตารางที่ 6 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการบริหารจัดการน้ำท่วมเมืองทุ่งสงแบบบูรณาการ
การของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. ความพึงพอใจต่อโครงการบริหารจัดการน้ำท่วม เมืองทุ่งสงแบบบูรณาการ	3.644	.738	มาก	1

11.6 สรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนต่าง ๆ ที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง

จังหวัดนครศรีธรรมราช 2 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2560)

ตารางที่ 7 สรุปเปรียบเทียบความพึงพอใจของชุมชนต่าง ๆ ที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง

จังหวัดนครศรีธรรมราช 2 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2559-2560)

ลำดับ	2559			2560		
	ชุมชน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ชุมชน	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
1	18. ตลาดสด	3.767	มาก	4. ตลาดใน	3.808	มาก
2	20. ราชบริพาร	3.766	มาก	16. ทุ่งสง-นาบอน	3.614	มาก
3	14. บ้านในหวัง	3.699	มาก	5. เขาปรีดี	3.559	มาก
4	3. หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	3.632	มาก	1. ท่าแพใต้	3.463	ปานกลาง
5	4. ตลาดใน	3.601	มาก	17. ท่าแพเหนือ	3.372	ปานกลาง
6	15. ทุ่งสง-ห้วยยอด	3.497	ปานกลาง	15. ทุ่งสง-ห้วยยอด	3.346	ปานกลาง
7	22. หน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ	3.464	ปานกลาง	3. หลังโรงพยาบาลทุ่งสง	3.340	ปานกลาง
8	1. ท่าแพใต้	3.449	ปานกลาง	11. ประชาอุทิศ	3.336	ปานกลาง
9	10. เปรมประชา	3.405	ปานกลาง	13. ยุทธศาสตร์	3.318	ปานกลาง
10	16. ทุ่งสง-นาบอน	3.400	ปานกลาง	7. บ้านพักรอไฟทุ่งสง	3.313	ปานกลาง
11	9. หมู่บ้านพัฒนา	3.364	ปานกลาง	20. ราชบริพาร	3.289	ปานกลาง
12	6. สะพานเหล็ก	3.337	ปานกลาง	12. บ้านนาเหนือ	3.287	ปานกลาง
13	8. เสริมชาติ	3.303	ปานกลาง	22. หน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ	3.204	ปานกลาง
14	12. บ้านนาเหนือ	3.256	ปานกลาง	21. ย่านการค้า	3.200	ปานกลาง
15	21. ย่านการค้า	3.248	ปานกลาง	6. สะพานเหล็ก	3.181	ปานกลาง
16	7. บ้านพักรอไฟทุ่งสง	3.202	ปานกลาง	19. โคมทองธานี (ท่าแพ)	3.158	ปานกลาง
17	17. ท่าแพเหนือ	3.166	ปานกลาง	2. ตะวันออกวัดชัยชุมพล	3.117	ปานกลาง
18	2. ตะวันออกวัดชัยชุมพล	3.157	ปานกลาง	9. หมู่บ้านพัฒนา	3.055	ปานกลาง
19	13. ยุทธศาสตร์	3.077	ปานกลาง	8. เสริมชาติ	3.035	ปานกลาง
20	19. โคมทองธานี (ท่าแพ)	3.057	ปานกลาง	18. ตลาดสด	2.989	ปานกลาง
21	5. เขาปรีดี	2.449	น้อย	14. บ้านในหวัง	2.727	ปานกลาง
22	11. ประชาอุทิศ	1.968	น้อย	10. เปรมประชา	2.528	ปานกลาง
	รวม	3.199	ปานกลาง	รวม	3.273	ปานกลาง

11.7 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ตารางที่ 8 สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ	อันดับ
1. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.45	.854	ปานกลาง	1
2. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.40	.818	ปานกลาง	2
4. โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.40	.834	ปานกลาง	2
8. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.40	.834	ปานกลาง	2
5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่ เพียงใด	3.39	.856	ปานกลาง	3
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบ เพียงใด	3.35	.870	ปานกลาง	4
3. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.32	.844	ปานกลาง	5
6. ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การ ดูดฝุ่น	3.27	.842	ปานกลาง	6
รวม	3.372	.759	ปานกลาง	

11.8 สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

ตารางที่ 9 สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

ลำดับ	ประเด็น	ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ
1	ในช่วง 1 ปี ที่ผ่านมา ท่าน คิดว่างานด้านใดของ เทศบาลเมืองทุ่งสงที่มีการ พัฒนาอย่างชัดเจนที่สุด	1. กำจัดขยะ การจัดการขยะมูลฝอยในเขตเทศบาล การแก้ปัญหาเรื่อง ขยะพริกถุงพริกโลก การคัดแยกขยะ ด้านความสะอาดของเรื่อง ขยะ ลดน้อยลง การจัดการขยะแบบบูรณาการ
		2. เรื่องน้ำ ป้องกันน้ำท่วม การจัดการน้ำท่วม บริหารจัดการเรื่องน้ำ ท่วม แก้ปัญหาเรื่องน้ำท่วม การระบายน้ำป้องกันน้ำท่วม
		3. งานช่าง งานก่อสร้างบำรุง ซ่อมแซมถนนหนทาง มีถนนหนึ่งสาย ลาดยาง พร้อมรางวิคคอนกรีต จดถนนเอเชียสาย 41 การปรับปรุงด้าน ผังเมือง
		4. ศูนย์กระจายสินค้าภาคใต้
		5. ด้านการศึกษาและกีฬา
		6. ด้านเศรษฐกิจ
		7. งานกองสวัสดิการ
2	ท่านมีความต้องการให้ เทศบาลเมืองทุ่งสง ปรับปรุงการดำเนินงาน ในเรื่องใดมากที่สุด เพราะ อะไร	1. ติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อแก้ไขปัญหาอาชญากรรม จัดแ่งลักษณะโมย ยาเสพติดเพราะมีมากในทุกชุมชน
		2. ปัญหาการจราจร การจราจรช่วงนี้เร่งด่วน โดยเฉพาะหน้าห้างไทย สมบูรณ์ ด้านการจราจร โดยเฉพาะในตลาดสด จัดระเบียบการจราจร บนถนนในเมืองทุ่งสงให้ปลอดภัย สามารถปั่นจักรยานได้อย่าง ปลอดภัย การจราจรถนนติด (ชั่วโมงเร่งด่วน) ตลาดย้อนยุค ถนนคน เดิน ให้เปิดอีก 1 ซอย เพราะคนแน่นมาก เดินแล้วหายใจไม่ออก
		3. ในด้านน้ำท่วม เพราะถ้าน้ำท่วมนานหรือบ่อย จะทำให้ประชาชน เดือดร้อน
		4. ด้านการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารของเทศบาลให้ประชาชนรับรู้ ทั่วถึง
		5. สิ่งเดิม ๆ เรื่องที่ขอไปในชุมชนยังไม่ได้ดำเนินการเลยทุก ๆ เรื่อง
		6. การบริการด้านสาธารณสุข
		7. ติดป้ายจราจรเขตชุมชนลดความเร็ว
		8. ห้องน้ำหลังศาลาชุมชนราชมหาราช
		9. ไฟฟ้ารอบ ๆ สวนสาธารณะถ้าตลอด
		10. ของเล่นเด็กสวนสาธารณะถ้าตลอด

ลำดับ	ประเด็น	ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ
3	ท่านคิดว่าเทศบาลเมือง ทุ่งสงมีจุดเด่นจุดด้อยเรื่อง อะไร	
		1. เรื่องกำจัดขยะ กำจัดขยะ เรื่องการแก้ปัญหาขยะลดลง เรื่องความ สะอาดของเมืองขยะไม่มีเหมือนก่อน การจัดการขยะ คัดแยกขยะ ขยะ มูลฝอย ขยะดีขึ้น
		2. บริหารจัดการน้ำ ปรับปรุงเรื่องน้ำได้ดีมาก ระบบการบริการน้ำ การจัดการน้ำท่วม การจัดการเรื่องน้ำท่วม การดูแลน้ำท่วม
		3. นายกสนใจประชาชน ประชาชนเข้าถึง
		4. ศูนย์กระจายสินค้า
		5. กีฬาและสถานที่รองรับการแข่งขันทุกประเภท
		6. ตลาดวัฒนธรรมชุมทางทุ่งสง
		7. การทำถนน เลียบทางรถไฟ พร้อมปลูกต้นไม้
		8. ความปลอดภัยบนท้องถนน
		9. การศึกษา
		10. การส่งเสริมอาชีพ
	3.2 มีจุดด้อยเรื่องอะไร	1. การประชาสัมพันธ์ การประชาสัมพันธ์ยังน้อย ให้นายก รอง สมาชิก ลงพื้นที่พบประชาชนในชุมชนให้ทำบ่อย ๆ ประชาชนไม่ค่อย ได้เข้าถึงเทศบาลโดยตรง
		2. ไม่ค่อยได้ช่วยเหลือตามที่ประชาชนต้องการ เช่น เวลาน้ำท่วม เวลา ไฟดับ
		3. จราจร รถติดมาก การจราจร
		4. ซ่อมแซมหอกระจายข่าวชุมชน
		5. น้ำประปาขาดแคลน ไม่ทั่วทุกครัวเรือน
		6. มีพนักงานมาก แต่ไม่ค่อยจะทำงานกัน
		7. การค้าขายที่ไม่เป็นระเบียบ
		8. น้ำท่วมขังมากที่ถ้ำตลอด

ลำดับ	ประเด็น	ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ
4	ข้อเสนอแนะต่อการการดำเนินงาน	
	4.1 ด้านการศึกษา	สอนพิเศษเด็กนักเรียน ที่อ่านหนังสือไม่ออก เช่น โรงเรียนสังกัดเทศบาลเมืองทุ่งสง เช่น ป.1 ป.6
		ควรพัฒนาให้เด็กและเยาวชน สามารถอ่าน/พูดภาษาอังกฤษได้ดีเทียบเท่าโรงเรียนเอกชน.
		ต้องพัฒนาให้เด็กเขียนได้อ่านได้
		ให้พัฒนาครูให้ดีกว่านี้ ให้ครูเอาใจใส่กับเด็กนักเรียนตลอดถึงครอบครัว
		ควรพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เท่าเทียมกัน ทุกโรงเรียน
		ปานกลาง
		ควรช่วยนักเรียนที่เรียนดีแต่ยากจน โดยให้โรงเรียนในเขตเทศบาลสำรวจนักเรียนที่ตนรับผิดชอบ
		พอใช้ในการศึกษาของนักเรียนทุกระดับ
		อยากให้ครูสอนในคาบเรียนให้มากกว่าเดิม
		ด้านการศึกษาของเทศบาลเมืองทุ่งสงทำให้เด็กเทศบาลมีการพัฒนาด้านการศึกษาได้ดี และด้านการศึกษา
		ด้านวิชาการให้มากกว่าเดิม
	4.2 ด้านการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนาจารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	ลิเกป่า เพลงกระบอก
		ควรส่งเสริมอย่างจริงจัง
		ต้องพัฒนาเรื่องพระที่บิณฑบาตตามบนทางเท้า
		จัดให้ประชาชนในท้องถิ่น มีอาชีพ ชักชวนประชาชนไปวัดในวันสำคัญต่าง ๆ
		ควรสนับสนุนให้ความสำคัญกิจกรรมศิลปวัฒนธรรมประเพณีในชุมชน
		ดี
		ให้มีการฟื้นฟูศิลปวัฒนธรรมดั้งเดิมเช่น วันสงกรานต์ วันสารทเดือนสิบ และเชิญวิทยากรมาให้การอบรมสมาชิกในชุมชนเกี่ยวกับภูมิปัญญาท้องถิ่น
		พอใช้ ควรจัดกิจกรรมด้านนี้ให้มากขึ้นชุมชนได้มีส่วนร่วม
		ฝึกการพิธีกรรมด้านศาสนาพิธีในงานต่างๆ ในชุมชน
		อยากให้ส่งเสริมอบน้ำผู้สูงอายุ ต้องการให้ส่งเสริมประเพณีชักพระ

ลำดับ	ประเด็น	ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ
	4.3 ด้านการส่งเสริม สนับสนุน กีฬา และ นันทนาการ.	เปิดอง
		ควรมีสนามกีฬาในทุกชุมชน พร้อมเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้งและ ของเด็กเล่น
		ยังขาดอุปกรณ์ กีฬา
		ควรจัดลานกีฬา เครื่องออกกำลังกายให้กับชุมชน
		ดีมาก
		ให้ที่ทำการชุมชน เป็นที่ออกกำลังกาย
		ควรมีอุปกรณ์กีฬาและสนามกีฬาให้
		ขาดลานกีฬาแต่ละชุมชน
		อยากให้มีลานกีฬา สนามเด็กเล่น
		อยากให้พัฒนาให้มากกว่านี้ ต้องเด็กเทศบาลเมืองทุ่งสง ได้ทำชื่อเสียง ด้านการกีฬาไว้มาก อยากให้พัฒนาให้ดีกว่านี้
	4.4 ด้านโครงสร้าง พื้นฐาน	เครื่องออกกำลังกาย
		ควรเก็บสายไฟลงใต้ดิน/แสงสว่างตามซอยถนนสายหลักไม่สมควรมี หลุม ถ้าเจอให้ถมทันที
		ศาลาชุมชน
		ถนนที่รางวิ เมื่อวางวางรางวิเรียบร้อยแล้ว ควรปรับพื้นถนน
		ประชาชนยังเข้าไม่ถึง
		ปรับปรุงแสงสว่างในชุมชน มีน้อยเกินไป
		ให้มีการซ่อมแซมศาลาชุมชน และสนามกีฬาชุมชน
		พื้นฐานดีมากอยู่แล้ว แต่ปรับปรุงเป็นบางจุด
	4.5 ด้านการส่งเสริม คุณภาพชีวิต	มีการฝึกอาชีพให้กับชุมชน
		ดูแลเด็กและผู้สูงอายุให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและอุ่น
		พอประมาณถือว่าผ่าน
		จัดอบรมเรื่องอาชีพ ส่งเสริมอาชีพ
		อยากให้ชัดเจนกว่านี้
		ส่งเสริมการประกอบอาชีพ
		จัด อสม.เข้าไปดูแลสมาชิกในชุมชนและครอบครัวที่บอบบางทาง สังคม และหาทางช่วยเหลือเป็นราย ๆ ไป
		อยากให้ผู้สูงอายุออกกำลังกายทุก ๆ วันในชุมชน
		ดี พอสมควร
		อยากให้เข้ที่บ้านที่มีคนแก่ คนพิการ คนใช้ติดเตียง แล้วให้ทาง หน่วยงานเทศบาลลงไปให้บริการเดือนละ 2-3 ครั้งต่อเดือน
		อุปกรณ์การออกกำลังกายกลางแจ้ง

ลำดับ	ประเด็น	ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ
	4.6 ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	จัดผู้แดงให้กับชุมชน
		ควรมี อปพร. ในชุมชนและสายตรวจออกตรวจทุกครั้ง
		ต้องเพิ่มตำรวจชุมชนให้มาดูแลความสงบเรียบร้อยพร้อมกับตำรวจ
		ยังไม่ได้เท่าที่ควร
		ร่วมมือกับเทศบาลและโรงพักในการจัดอบรมเยาวชนในแต่ละชุมชน โดยเฉพาะเรื่องยาเสพติด
		ในชุมชนบ้านในห้วยมี อส. ตร. ในชุมชนอยู่ประมาณ 10 นายได้ออกตรวจดูแลอยู่แล้ว
		ทุกชุมชนได้จัดการวางแผนงานได้คืออยู่แล้ว แต่ต้องการให้ทางเทศบาลส่งเสริมให้ดีกว่านี้อีกและเอาใจใส่ชุมชน
	4.7 ด้านเศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	จัดให้มีอาชีพเสริม
		ควรส่งเสริมให้ชุมชนมีกลุ่มอาชีพเพื่อเป็นรายได้เสริม และจัดการท่องเที่ยวชุมชน
		ต้องพัฒนาให้มากกว่านี้
		พอใช้
		ควรดึงเอกชนเข้ามาพัฒนาแหล่งการท่องเที่ยว โดยร่วมมือกับทางราชการ เพื่อผลักดันให้เมืองทุ่งสงเป็นเมืองทุ่งสง
		รณรงค์ให้คนในชุมชนปลูกผักปลอดสารพิษริมรั้วกันได้
	4.8 ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม	ช่วยกันดูแลและรักษาพันธุ์ไม้
		อนุรักษ์ต้นน้ำลำคลอง ต้นไม้ริมลำคลองตลอดสาย
		ควรพัฒนาคลองที่อยู่ในเขตเทศบาลให้สะอาดและสวยงาม
		พอประมาณ
		ควรพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมอย่างทั่วถึง
		ใช้ได้
		เมื่อมีการตัดต้นไม้ในชุมชนควรปลูกเสริมทันที และให้มีความร่วมมือกันการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีเขตติดต่อกับเทศบาล
		รณรงค์ให้ชุมชนไม่ทิ้งขยะลงในแม่น้ำลำคลอง และทิ้งขยะให้เป็นที่เป็นทาง
	4.9 ด้านการบริหารจัดการเทศบาล	อยากให้เอาใจใส่เรื่องคลองท่าเสา การจัดแต่งต้นไม้ทางเกาะกลางถนนตามสถานที่ต่าง ๆ ในอำเภอทุ่งสง เช่น สวน ร.5 ถ้าตลอด เป็นต้น
		การไฟฟ้าบกพร่องไม่ติด แจ้งแล้วมาดำเนินการ แจ้งแล้วมาดำเนินการเสร็จ บางที่แจ้งแล้ว 3 ครั้งก็ยังไม่มาดำเนินการ
		การกระจายงานควรให้ตรงกับหน่วยงาน
		พอใช้ได้และต้องพัฒนาต่อไป
		ดี บางครั้งแต่ละกองต้องปรับปรุง

ลำดับ	ประเด็น	ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ
		ทำงานให้สอดคล้องและประสานงานกับชุมชนให้รวดเร็วและทันกับเหตุการณ์
		ด้านการบริหารจัดการปานกลางและในอนาคตบริหารให้ดีกว่าเดิม
		อยากให้มีการจัดการให้ดีกว่าเดิม
	4.10 ด้านการรักษาความสะอาด	ควรเก็บขยะทุกวัน
		บริหารจัดการดี
		การเก็บกวาดขยะบางจุดไม่สะอาดเท่าที่ควร
		ต้องเพิ่มเจ้าหน้าที่ให้มากกว่านี้
		ยังไม่ได้เท่าที่ควร
		ควรกวาดพื้นที่รับผิดชอบด้านความสะอาดทุกระดับชั้น ตั้งแต่หัวหน้าและผู้ปฏิบัติงานจริงจึงมากกว่านี้
		ถนนปลอดถังขยะ
		อยากคนในชุมชนคัดแยกขยะ
		คืออยู่แล้ว เพราะขยะตอนนี้มีน้อยลงมาก ถนนก็สะอาดมากขึ้น
		อยากให้ทางเทศบาลจัดถังขยะที่มีฝาครอบมิดชิดให้แต่ละบ้านเหมือนเทศบาลนครศรีฯ เขจะมีทุกบ้านแต่ที่บ้านเขาจะรักษาความสะอาดกันเอง
		จัดอุปกรณ์แยกขยะมูลฝอย
5	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ เพิ่มเติม	งานที่ตกค้างควรควรซ่อมบำรุงให้เรียบร้อย
		การคัดแยกขยะให้ทุกชุมชนทำแบบเขาปรีดี
		เครื่องออกกำลังกาย กล้องวงจรปิด ซ่อมแซมขอบถนนที่ชำรุด

11.9 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน
(ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

ตารางที่ 10 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน
(ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน
1	ท่าแพใต้	1. ความสะอาดบนถนนขะเดิม เพิ่มถังขยะ
		2. จัดการคลองท่าแพให้สะอาด และปรับปรุงเป็นแหล่งท่องเที่ยว
		3. พนังหินทิ้งคอนกรีต บริเวณฝายชะลอน้ำข้างศาลาชุมชนท่าแพใต้พังต้องซ่อมแซมด่วน ก่อนจะขยายกว้างกว่านี้
		4. ความเป็นระเบียบของแม่ค้าแผงลอยบน ถนนแ่งต่อกับถนนหน้าตลาดทำให้การจราจร เลี้ยวจากอากระแทกแ่งแม่ค้าพลิกเสียหายได้ (แม่ค้าปลาทุ)
		5. การดูแลเรื่องสวัสดิการเด็กอย่างจริงจัง พัฒนาเรื่องการจัดกิจกรรมสำหรับเด็กและเยาวชน อย่างจัดกิจกรรมสำหรับเด็กบ่งหน้า
		6. ดูแลความสงบเรียบร้อยกลางคืน
		7. ปูนซิเมนต์ ส่วนปิดบนท่อระบายน้ำ จากนาเหนือ วัดชัยชุมชน ควรแก้ไขให้ดีกว่านี้ ใน สภาพขั้บรดไม่สะดวก คนชื้อนท้ายเกือบตกถ้าขับเร็ว ๆ
2	ตะวันออกวัด ชัยชุมพล	1. ศาลาชุมชน
		2. คูน้ำหลังบ้านน้ำท่วม อยากให้นายกมาดูแลบ้าน เลขที่ 447 น้ำจะท่วมก่อนเพื่อน
		3. ถนน ควรปรับปรุงถนน
		4. ความซื่อสัตย์ของพนักงานเทศบาลและคณะของประชาชนแต่ละชุมชน ความเป็นกลาง การทำงานปัญหาต่าง ๆ
		5. ตัดต้นไม้ข้างกำแพงวัดตอนลมพัดจะนำกล้วมาก
		6. สร้างอาชีพและรายได้ให้คนชรา ผู้พิการ ผู้มีรายได้น้อยในชุมชน จัดตั้งกลุ่มอาชีพใน ชุมชนให้จัดเซ่น
		7. การจัดกิจกรรมในชุมชน
		8. ประชาชนสามารถเรียกร้องการปรับปรุงแก้ไขได้หากเทศบาลทำงานแล้วไม่ได้ผลที่ดี
		9. จัดการขยะ
		10. ดูแลผู้สูงอายุมากขึ้น
		11. สนับสนุนด้านกีฬาแก่เด็กและเยาวชน เครื่องออกกำลังกาย
		12. ปรับปรุงไฟฟ้า ถ.พัฒนาการ ซ.12
		13. ปรับปรุงซ่อมแซม ถ.ชัยชุมพล จากสะพาน
		14. ใส่ท่อระบายน้ำให้ใหญ่กว่าเดิม
3	หลังโรงพยาบาล ทุ่งสง	1. กล้องวงจรปิด
		2. การจัดเก็บขยะ
		3. นิดพ่นยากำจัดลูกน้ำยุงลาย บริเวณบ้านหน้าวัดชัยชุมพล

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน
		4. การประชาสัมพันธ์เวลาเกิดเหตุภัยพิบัติไม่ทั่วถึง การให้ความช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยซ้ำมากและไม่ทั่วถึง ควรจะนำไปให้ชาวบ้านถึงบ้านเรือนแต่ละหลัง 5. ควรมีการบริการฉีดยาคุมกำเนิดมา แมวตามบ้านเรือน 6. เครื่องเสียงของชุมชน 7. ระบบท่อระบายน้ำ
4	เสริมชาติ	1. การจัดการน้ำให้มาดูแลประชาชน หลังน้ำท่วมอยากให้มาช่วยดูแลเรื่องที่อยู่อาศัย การจัดการน้ำให้มาดูแลประชาชน หลังน้ำท่วมอยากให้มาช่วยดูแลเรื่องที่อยู่อาศัย 2. ถนนขรุขระเป็นหลุมเป็นหล่อ 3. ปรับปรุงลานกีฬา ให้มีที่ออกกำลังกาย 4. ทำลูกระนาดบนถนนเพราะรถขับเร็ว มีสัญลักษณ์เขตชุมชนให้รถวิ่งช้า ๆ ลง 5. จัดสรรสถานที่ให้แม่ค้าขายของ 6. การประชาสัมพันธ์ของผู้นำชุมชน 7. อยากให้ชุมชนติดตั้งกล้องวงจรปิด 8. ปรับปรุงสวนสาธารณะ 9. ให้มีหอกระจายเสียงชุมชน 10. แก้ไขปัญหาหม้อแปลงไฟ ถ.เสริมชาติ เนื่องจากระเบิดบ่อยครั้ง
5	หมู่บ้านพัฒนา	1. ถังขยะมีน้อย ขอให้ถังมาก ต้องการให้เก็บขยะทุกวัน 2. การจัดทำคูน้ำข้างบ้านในหมู่บ้านพัฒนาเพื่อไม่ให้ น้ำท่วม ขุดลอกท่อระบายน้ำทุกท่อทุกซอย สร้างพนังปูนซีเมนต์เพื่อให้เป็นคลองที่รองรับน้ำล้น 3. ทำราวสะพานกันเด็กตกน้ำ ตรวจสอบดูแลระบายน้ำที่ชำรุด 4. ให้มีการสร้างถนนในเขตชุมชนบ่อยขึ้นกว่าเดิม ทำถนนทางเข้าซอย 8 5. เพิ่มระยะการฉีดยาป้องกันขู้งในเขตเทศบาลทุกชุมชนให้บ่อยกว่าเดิม 6. หากมีไฟฟ้าดับในเขตชุมชนใดให้รีบแก้ไขโดยเร็วเมื่อมีการแจ้งจากประชาชน 7. ให้ ส.ท. และ เจ้าหน้าที่ออกตรวจเยี่ยมชุมชนในเขตที่รับผิดชอบของตนเดือนละ 1 ครั้ง 8. ศูนย์ในชุมชนเยอะ 9. ให้รดน้ำมาฉีดล้างตามท้องถนน 10. ให้เจ้าหน้าที่ดูแลกลุ่มวัยรุ่นในยามวิกาล 11. กล้องวงจรปิด 12. ทำลูกระนาด ปรับปรุงถนน ซ.14 13. ยังขาดความสามัคคีในหมู่บ้าน 14. สวนสาธารณะต้องสวยงาม น่าใช้ สะดวกและปลอดภัย
6	เปรมประชา	1. แก้ไขปัญหาน้ำท่วม 2. เปลี่ยนการปกครองใหม่ไปเลย เอาคนที่พร้อมจะทำงาน ไม่มีอะไรที่ถูกใจกับเทศบาลนี้ 3. ประชาสัมพันธ์ข่าวให้ทั่วถึง

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน
7	ประชาอุทิศ	1. ขุดลอกคูคลองป้องกันน้ำท่วม 2. ส่งเสริมการท่องเที่ยวและอาชีพคนในพื้นที่ 3. ล้างถนนในซอยหลังน้ำท่วม 4. ความเป็นระเบียบของตลาด 5. กลิ่นคับของแม่ค้า-พ่อค้าประเภทปิ้ง-ย่าง
8	บ้านนาเหนือ	1. การทิ้งขยะไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย ออกนอกถังและเทอะ ควรเก็บขยะตอนเช้ามีติดปัญหาออกเขตมีกลิ่น ถึงขยะไม่เพียงพอ 2. กล้องวงจรปิด 3. ต้องให้ขยายหรือเพิ่มทางระบายน้ำ หรือขุดลอกคูคลองให้ระบายน้ำได้ทันเวลา 4. ถ้าเป็นไปได้อยากให้เทศบาลทำลูกระนาดทางเข้าโรงเรียนบ้านนาเหนือ เพราะว่าวัยรุ่นขี่รถเร็วมากเลย 5. ฝากรอบท่อระบายน้ำบนถนน ช่วยปรับปรุงหน่อย (เป็นสันคอนอยู่) ใครเป็นผู้รับเหมา 6. ทุบubarช่วงตั้งแต่คอสะพาน 2 ฟัง เริ่มตั้งแต่ทำแพ สร้างได้ห่วยมาก ไม่ได้ระดับคดเคี้ยวเป็นสันคอน 7. ช่วยกำจัดความเร็วรถวิ่งในเมืองไม่ควรเกิน 60 กม./ชม. โดยเฉพาะเส้นตั้งแต่แยกโรงน้ำแข็งเก่าถึงโรงเรียนทุ่งสงไม่เกิน 50 กม./ชม. 8. ช่วยเอาเจ้าหน้าที่ไปอบรมเด็ก ๆ ทิ้งขยะ ไม่เป็นที่ทางหน้าโรงเรียน 9. อยากให้มีเสาไฟฟ้าเพิ่มอีก 10. น่าจะให้ประธานชุมชนประชุมลูกบ้านเรื่องการทิ้งขยะให้ถูกต้อง เพราะบางคนไม่มีจิตสำนึกในการทิ้งขยะ มักง่าย
9	ยุทธศาสตร์	1. ที่ป่ากรูกล้างถนนในซอยยุทธศาสตร์ 2. ซ่อมแซมถนนในจุดที่รถขับไม่สะดวก จักรจร เข้า ๆ เ็น ๆ ที่จอดรถในตลาด ที่จอดรถยนต์ 3. การจราจร การมีสิ่งกีดขวางที่จอดรถ รถติดในช่วงเช้าควรมีตำรวจจราจรตามแยกมากขึ้น 4. การวางของขายโดยปิ้งย่าง ควันไฟ รบกวนผู้อื่นมาก ๆ 5. การทำกิจการชากรในเขตเทศบาล พื้นที่ห้องแถวทำความรำคาญใจ กับบ้านข้างเคียง ช่วยดำเนินการจัดการให้ขนย้าย 6. ควรจัดสถานที่ออกกำลังกายที่เป็นสัดส่วน แบ่งเขตเด็ก ๆ และผู้ใหญ่ 7. การรักษาความสะอาด 8. ช่วงเช้าและเย็น หน้า-หลัง ร.5 รถติดมากอยากให้ช่วยดูแลการระบายรถจนถึง 08.30 น. เพราะไม่ทัน 08.00 น. ตำรวจหายหมดแล้ว และช่วยแจ้งให้อยู่กลางถนนไม่ขยับขึ้นดูริมถนน (ฝากนายकुแลด้วย) 9. ความปลอดภัย ป้องกันการโจรกรรม ขโมย 10. ขยะมูลฝอยตามแนวคลอง

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน
		11. การแก้ปัญหาหน้าท่วม ประชาชนที่น้ำท่วมจริง ๆ ต้องการให้เทศบาลไปถึงจุดเร็วกว่านี้ สาธารณสุขเทศบาลเมืองทุ่งสงควรตรวจผู้ป่วยนอกเวลาให้เร็วกว่านี้ 12. ไฟฟ้าข้างทางมีน้อย 13. จะเห็นได้ว่าในบางช่วงจะพาคนมาทำความสะอาดบนท้องถนน แต่จำนวนมากเกินไป งานไม่เกิด น่าจะแบ่งกลุ่มการทำงานจะได้เห็นผลการทำงาน จะได้ไม่ต้องเสียงบประมาณเปล่า ๆ 14. พัฒนาถ้ำตลอด 15. พัฒนาทางเดินสี่แยกชนปรีดาติดกับ ธ.อิสลาม ให้ดูสะอาด ควรทำสัญลักษณ์ของทุ่งสง ให้ผู้คนที่ผ่านมาผ่านไปเห็นแล้วบอกต่อว่าตรงนี้แหละเป็นส่วนหนึ่งของทุ่งสง 16. จัดระเบียบการวางของขาย โดยเฉพาะช่วงสามแยกไฟแดงไปถึงรางรถไฟ รดติดสัญจรลำบากมาก
10	บ้านในวัง	1. ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ซ่อมแซมถนน การใช้นถนน กฎจราจร การจอดรถชื่อของ 2. ไฟส่องสว่าง ริมถนน 3. การเก็บขยะควรจัดสรรเวลาให้เป็นเวลาที่สม่ำเสมอ 4. การบริการของเทศบาลควรมีความพร้อมเมื่อประชาชนไปใช้บริการ พบปะประชาชน เพื่อให้บริการนอกสถานที่ 5. น้ำประปาไหลบ้างไม่ไหลบ้าง ขุ่น 6. หญ้าริมถนน ต้นไม้ กิ่งไม้ 7. อยากให้ชุดกู้ขังถนนบริเวณร้านส้มตำแจ็กกล้วยไปถึงศูนย์กระจายสินค้า
11	ทุ่งสง-นาบอน	1. ความสะอาดบนท้องถนน
12	ท่าแพเหนือ	1. การจอดรถบนท้องถนน จอดรถซ้อนคัน การขับรถย้อนศร การวางสิ่งของกีดขวางทางจราจร 2. ทางเข้าโรงเรียนถนนขรุขระ ปรับถนนให้เรียบและกว้างขึ้น (ตอนเช้าและเย็นรถติด) 3. ควรเข้ามาดูแลความเรียบร้อยในชุมชน ขับรถเร็วเกิดอุบัติเหตุบ่อย 4. อยากให้มีการปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยว เพื่อสร้างรายได้ให้กับทุ่งสง เช่น ถ้ำตลอดสวนพฤกษศาสตร์ เป็นต้น 5. ควรดูแลด้านเศรษฐกิจ 6. ถึงขยะไม่เพียงพอ 7. ติดตั้งกระจุกรถถนนท่าแพเหนือ ซอย 2 (ขอนแก่นแล้ว) รถชนบ่อย 8. อยากให้มีไฟฟ้าตรงซอย 8 ท่าแพเหนือ 9. ถังอ้วงจรปิด ซอย 6 และ 8
13	ตลาดสด	1. จัดการเรื่องหนู 2. งบประมาณช่วยเหลือคนน้ำท่วม 3. คนกวาดขยะ ควรมี 2 รอบต่อวัน 4. ขยะมูลฝอย

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน
14	โดมทองธานี (ท่าแพ)	1. ปัญหาการจราจรช่วงตอนเช้าและตอนเย็น
15	ราชบริพาธ	1. น้ำท่วม อยากให้แก้ปัญหาเรื่องน้ำท่วม อยากให้ดูแลมากกว่านี้ 2. จัดระเบียบสวนสาธารณะ จัดระเบียบถ้าตลอดให้เรียบร้อยกว่าที่เป็นอยู่ พัฒนาถ้าตลอดให้เป็นท้องเที่ยว 3. งานด้านบริการควรให้ดีกว่าปัจจุบัน ให้มีความเสมอภาคในการบริการทุกด้าน ภูมิภาคของพนักงานควรมีมากกว่านี้ 4. หัวหน้าชุมชนราชบริพาธไม่ค่อยช่วยส่งข่าวให้สมาชิกของชุมชน ส่วนมากเอาเฉพาะหัวหน้าบริหารชุมชนเท่านั้น ควรจะเข้าถึงประชาชนให้มากกว่านี้ ให้มีการกระจายข่าวให้ทั่วถึง 5. ไฟฟ้าส่องสว่างในชุมชน
16	ย่านการค้า	1. จัดระเบียบทางเท้า มีการรูกทางเท้ามาก บริเวณถนนชัยชุมพล ตลาดใต้รุ่ง การขายของบนทางเท้า การวางของหน้าร้านเพื่อกันพื้นที่จอดรถ การจราจร การจอดรถซ้อนคัน 2. เวลาน้ำท่วมอย่าให้รถวิ่งผ่านหน้าร้านค้า ปัญหา น้ำท่วมในเขตเทศบาลและในตลาดทุ่งสง เช่น ค่าความเสียหายของทรัพย์สินที่ประชาชนควรจะได้ ครั้งที่แล้วก็ยังไม่ได้กันเลย (น้ำท่วมครั้งแรก 5 มกราคม 2560) เป็นต้น 3. เพิ่มสถานที่ออกกำลังกาย สร้างสระว่ายน้ำเทศบาล 50 เมตร สร้างสนามฟุตบอล 4. การจอดรถในที่ห้าม จอดระเบียบจราจร หน้าห้างไทยสมบูรณ์ 5. ไฟส่องสว่างในสวน ร.5 ทำไม้ดับหมด ไฟส่องสว่างสนามหน้าอำเภอให้สว่างกว่านี้ คนไปออกกำลังกายจะได้สะดวกไม่น่ากลัว 6. ทางลาดฟุตบอลสำหรับคนพิการ ทางจักรยาน 7. การทำงานของเจ้าหน้าที่เก็บขยะ 8. สวนสาธารณะ โรงเรียน ภายในศาลาพัก ตอนเช้าสกปรก เศษขยะ อาหารเคลื่อนพื้น ถึงขยะไม่พอต่อความต้องการ 9. มีหลุมบนถนนชัยชุมพล 2 อยู่มานานแล้ว ไม่ได้รับการแก้ไข จัดให้ล้างถนนบ้าง ถนนชัยชุมพล 2 ไม่เคยล้างเลย 10. จัดการคนที่เลี้ยงสุนัขให้มีการดูแลให้ถูกสุขลักษณะ 11. ทางเข้าสถานีขนส่งย่อย ระหว่าง 7-11 กับร้านทุ่งสงบู๊ตเฮาส์ ควรมีป้ายบอกว่าเป็นทาง One Way เพราะเห็นมีรถมอเตอร์ไซด์สวนทางออกมาบ่อยครั้งมาก ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ อาจเกิดขึ้นได้จากการกระทำง่าย ๆ เช่นนี้ 12. การแต่งรถของวัยรุ่น สร้างเสียงรบกวน 13. เกาะกลางบางจุดควรรื้อออก ไม่ควรมี 14. ไฟแดงบางจุด ตัวเลขนับถอยหลังไม่แก้ไข บริเวณตลาดเกษตร 15. ไม่ควรจัดงานขายสินค้าหน้าอำเภอบ่อยเกินไป ทำให้พ่อค้า แม่ค้าอยู่ไม่ไหว 16. เร่งก่อสร้างอาคาร ศาลาประชาคมที่หน้าอำเภอ

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับประชาชน
		17. อาคารข้าง รสพ. เก่า สร้างเพื่ออะไร 18. นายกเทศบาลเคยบอกว่าจะสร้างเขื่อนวังหีบ เพื่อช่วยน้ำท่วมในเขตเทศบาลทุ่งสง ต้องการความจริงว่า เขื่อนวังหีบช่วยคนทุ่งสงจริงรึ น้ำจากวังหีบไม่ได้เข้าเมืองทุ่งสง แต่ถ้าวันหนึ่งเขื่อนวังหีบแตก น้ำมหาศาลจะมีผลต่อชาวตลาดทุ่งสงหรือไม่ อย่างบอกว่าเขื่อนที่จะสร้างใหม่จะไม่แตก อนาคตเราไม่รู้ สิ่งที่มีมนุษย์สร้างขึ้น ขวางทางน้ำธรรมชาติทั้งหมด เราก็ได้ยินข่าวบ้านเมืองอื่นอยู่ พอเขื่อนอ่างเก็บน้ำแตกความเสียหายมหาศาล น้ำปริมาณมหาศาลลงมามากและเร็ว เหมือนที่เห็นในข่าวบ้านอื่น ขอท่านโปรดพิจารณา 19. อยากให้สร้างเอกลักษณ์ประจำเมืองทุ่งสง เป็นลักษณะเด่นที่คนทั่วไปนึกถึงและจดจำได้ เช่น จ.ยะลา เคยได้ชื่อว่าเป็นเมืองที่สะอาดที่สุด สุพรรณบุรี ก็เป็นเสาไฟฟ้าบรรหาร 20. การลอกคูคลอง 21. การประชาสัมพันธ์ 22. การคัดแยกขยะ ไม่ใช่แยกแล้วไปรวมกลับอีกครั้ง 23. มีเบอร์โทรด่วน สำหรับติดต่อรับแจ้งเรื่องไฟฟ้าบนถนน 24. การอุดหนุนของท้องถิ่น 25. มาตรการต่าง ๆ ในการปลูกฝังจิตสำนึก จิตสาธารณะ ความรับผิดชอบ การมีระเบียบวินัย คุณธรรม จริยธรรมที่ประชาชนต้องมีต่อสิ่งแวดล้อม สังคมในทุกด้าน โดยเน้นไปที่เยาวชนตั้งแต่ระดับต้นเพื่อหวังผลในระยะยาวผ่านกระบวนการทางการศึกษา
17	หน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชนและอื่น ๆ	1. ควรจะมีเจ้าหน้าที่จราจรในตอนเช้า/บ่าย ช่วงเวลาเข้า-ออก โรงเรียนต่าง ๆ ให้จัดระเบียบการจราจรหน้าไทยสมบูรณณ์ควน แก้ไขเรื่องปัญหาจราจรติดขัดภายในตลาดสด จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการและจัดระเบียบจราจร การจัดการจราจรไม่ให้รุดติด การจอดรถบนทางเท้า รถจอดซ้อนคัน 2. อยากได้ถังขยะเพิ่ม ช่วงเทศกาลเวลามีงานต่าง ๆ ให้แม่ค้ารักษาความสะอาดให้มากกว่านี้ ถังขยะสมควรจะมีการทำความสะอาดบ้าง พนักงานเก็บขยะ เก็บไม่ค่อยเรียบร้อยเท่าที่ควร พอเอาถังส่วนตัววางไว้เก็บของส่วนตัวไปด้วย 3. แก้ไขปรับปรุงสภาพผิวถนน ปรับปรุงภูมิทัศน์เกาะกลางถนนให้น่ามอง สวยงาม การปรับปรุงถนนให้ดีกว่านี้ ถนนขรุขระไม่ค่อยเรียบร้อยเดี๋ยวซ่อมเดี๋ยวพัง ฝุ่นเยอะมาก 4. สนามบาสหน้าโรงพักให้ทำหลังคา สถานที่ที่ออกกำลังกายไม่ควรนำไปจัดเป็นสถานที่ขายของหน้าอำเภอ สถานที่ที่ออกกำลังกายต้องให้สะอาดกว่านี้ 5. ช่วยพัฒนาทางขึ้นสะพานเหล็ก 6. แก้ไขน้ำท่วม 7. รถเงินขายของบนถนนหรือทางเท้า ควรจัดระเบียบมากกว่านี้ 8. ควรจะมีไฟแดง หรือไฟเตือนตามสี่แยก เช่น แยกเขาปริดี แยกก่อนถึงโรงเรียนสตรี 9. อยากให้ผู้บริหารของเทศบาลลงมาดูแลทุกข์สุขของประชาชนบ้าง 10. อยากให้พัฒนาถ้าตลอดให้สะอาด และเป็นแหล่งท่องเที่ยว ไม่ใช่เป็นที่มั่วสุมของวัยรุ่นที่ชอบขึ้นเขาคอนเียน ๆ ไปทำอะไรกันไม่รู้

11.10 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
(ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ตารางที่ 11 สรุปความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
(ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
1	ท่าแพใต้	1. ขอกล้องวงจรปิด CCTV แก้ไขปัญหาอาชญากรรมและลักขโมย 2. แก้ไขขดลิ่งพังบริเวณที่ทำการชุมชน โดยใช้ตาข่ายเหล็กใส่หินใน 3. ทำถนนลาดยางถนนพร้อมรางวิ หน้า ร.ร.รีสอร์ท และ ร.ร. มัชฌมท่าแพ 4. ซ่อมแซมหอกระจายข่าว สายและลำโพงเสีย 5. ขอเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง
2	ตะวันออกวัด ชัยชุมพล	1. ปรับปรุงถนนทางข้ามถนนรถไฟ ทุ่งสง-กันตัง ไปออกถนนพัฒนาการซอย 12 ขยายผิว จราจร น้ำเซาะพัง 2. ปรับปรุงคอสะพานข้ามคลองทั้ง 2 ฝั่งสะพานทางข้ามไปถนนพัฒนาการซอย 12 3. สร้างที่ทำการชุมชน 4. ต้องการเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้งและฟิตเนส 1 ชุด 5. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV ภายในชุมชน
3	หลังโรงพยาบาล ทุ่งสง	1. ปรับปรุงถนน ระบายน้ำ ดูแลความสะอาด 2. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV 3. ขอหอกระจายข่าว 4. แก้ไขปัญหาการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน บริเวณ 4 แยกถนนพาดรถไฟ และ ร.ร.ชัยชุมพล 5. จัดตั้งกลุ่มอาชีพให้กับชุมชน 6. ***ให้มีสถานที่ออกกำลังกายสำหรับผู้สูงอายุและเด็ก (ปัญหาเดิม ปี 2558-2559)***
4	ตลาดใน	1. ปรับปรุงถนนในชุมชน 2. ปรับปรุงความสว่างในชุมชน 3. ขอกล้องวงจรปิด CCTV 4. ขุดลอกคูคลองระบายน้ำ 5. ปรับภูมิทัศน์สิ่งแวดล้อมในชุมชน
5	เขาปริดี	1. ทำเขื่อนกั้นน้ำให้กับคนที่อยู่ข้างลำคลอง ประสาน โครงการฝายมีชีวิต 2. ทำท่อระบายน้ำเวลาฝนตกหนักหรือน้ำท่วมเพื่อไม่ให้น้ำขัง 3. ซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเพื่อความปลอดภัยของประชาชน 4. หางานให้กับคนจนทำให้มีรายได้ 5. ทำเขื่อนกั้นน้ำต่อจากร้านขนมจีนข้างโรงเรียน 6. จัดการขี้วัวบริเวณบ่อนขนวัว

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
6	สะพานเหล็ก	1. ***ขอกล้องวงจรปิด CCTV (ปัญหาเดิม ปี 2557-2559)***
		2. ***ขอเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง (ปัญหาเดิม ปี 2557-2559)***
		3. ***ทำถนนและท่อระบายน้ำตลอดแนวเขตชุมชน (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		4. ***ถนนบางซอยที่ยังไม่ดำเนินการ กรุณาสำรวจให้ด้วย (2 ซอย ตรงข้ามวัดเขาปรีดี) (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		5. ***ขอหอกระจายข่าวชุมชน (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		6. ซ่อมแซมหลังคาโรงครัวและฝ้ายเป็ดานที่ทำการชุมชน
7	บ้านพักรถไฟทุ่งสง	1. ***แก้ปัญหารถจักรยานในชุมชน ให้ขับรถทางเดียว (One way) (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		2. ***แก้ไขปัญหาดถนนแคบ รถขับสวนทางกันไม่ได้ (ทำอุโมงค์ระบายน้ำแบบรางวี) (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		3. ***แก้ไขปัญหาไฟฟ้าในชุมชนดับบ่อยมาก รวมถึงแก้ไขปัญหาไฟส่องสว่างถนน (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		4. ***เพิ่มรถสายตรวจดูแลความเรียบร้อยกลางคืน (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		5.*** การกำหนดเวลาการเก็บขยะที่แน่นอน ชัดเจน (ปัญหาเดิม ปี 2558-2559)***
8	เสริมชาติ	1. ***ขอหอกระจายข่าว (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		2. ขอลานกีฬา เครื่องออกกำลังกาย
		3. ปรับภูมิทัศน์หนองป่าแก่เพื่อรองรับการท่องเที่ยว ชาวบ้านจับปลาโดยไม่ได้รับอนุญาต ดูนํ้าจนแห้งทำให้ปลาตาย
		4. ปรับปรุงถนนเสริมชาติซอย 8 ถนนแหว่ง เกิดอุบัติเหตุบ่อยครั้ง
9	หมู่บ้านพัฒนา	1. ดูแลการแยกขยะของชุมชน
		2. จัดการสนุขและแมวจรจัด เพราะเยอะมาก
		3. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV
10	เปรมประชา	1. บริเวณสุดถนนเปรมประชาขอทำอุโมงค์ระบายน้ำเพื่อป้องกันปัญหานํ้าท่วม
		2. ปากซอยจอดรถทั้งสองฝั่งทำให้รถยนต์สวนกันไม่ได้
		3. จัดระเบียบแม่ค้าแผงลอยในซอย อย่าให้ขัดขวางการจราจร
		4. ***ขอหอกระจายข่าว (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		5. ติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV บริเวณทางร่วมทางแยก
11	ประชาอุทิศ	1. ***ช่วยขุดลอกคลองตามอย่างเร่งด่วน (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		2. ***ขออุปกรณ์ใช้งานของที่ทำการชุมชน (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		3. ปรับปรุงภูมิทัศน์ที่ทำการชุมชน
		4. ขอไฟฟ้าส่องสว่าง ซอย 9 จำนวน 2 จุด
		5. ขอเครื่องออกกำลังกายประจำชุมชน

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
12	บ้านนาเหนือ	1. ขอหอกระจายข่าว
		2. กล้องวงจรปิด CCTV สามแยกนาเหนือ
		3. การสำรวจนักเรียนยากจน เด็กไร้โอกาส เด็กยากไร้
		4. เทศบาลพบประชาชน
13	ยุทธศาสตร์	1. ทำป้ายจราจร ป้ายเขตชุมชนลดความเร็ว ซอย 19
		2. เพิ่มความปลอดภัยในชุมชนป้องกันการจี้แ่งลักขโมย
		3. ซ่อมแซมขอบถนนทรุดจากน้ำกัดเซาะ
		4. ขอเครื่องออกกำลังกาย
		5. เพิ่มการรักษาความสะอาดพื้นถนน
14	บ้านในหวัง	1. ***ขอกล้องวงจรปิด CCTV (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		2. *** ถนน คูระบายน้ำ (ปัญหาเดิม ปี 2558-2559)***
		3. ***หอกระจายข่าว (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		4. ***ปรับปรุงถนนสวนพฤษาและในชุมชน (ปัญหาเดิม ปี 2558-2559)***
15	ทุ่งสง-ห้วยยอด	1. ***ขอหอกระจายข่าว (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		2. ***ทำสะพานลอยหน้าโรงเรียนเสริมปัญญา (ปัญหาเดิม ปี 2558-2559)***
		3. ขอกล้องวงจรปิด CCTV
		4. ขอประตูละบายน้ำ
		5. ส่งเสริมการเรียนรู้ในการประกอบอาชีพ
16	ทุ่งสง-นาบอน	1. ***ขอหอกระจายข่าว (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		2. ขอกล้องวงจรปิด CCTV แก้ไขปัญหาอาชญากรรม
		3. ***ทำคูระบายน้ำ ถนนสายทุ่งสง-นาบอน ซอย 1 เนื่องจากน้ำท่วมบ่อย (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		4. ปรับปรุงถนนในโรงเรียนวัดโคกสะท้อน
		5. ขยายถนนซอย 3 ไปซอย 5 เพื่อแก้ไขปัญหารถติด
		6. อยากได้ที่ทำชุมชนใหม่
17	ท่าแพเหนือ	1. ทำคูระบายน้ำหลังที่ทำการชุมชน
		2. ***จัดการฝาระบายน้ำกลางถนนทุ่งสง-นครศรีฯ เพราะอุบัติเหตุบ่อยมาก (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		3. ***อยากให้มีหม้อแปลงของชุมชน (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		4. ***เพิ่มถังขยะในชุมชน (ปัญหาเดิม ปี 2559)***
		5. ให้จัดทำน้ำหมู่บ้านพรศักดิ์มดินในคูระบายน้ำ

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
18	ตลาดสด	1. ***ขอสถานที่จอดรถเพิ่ม เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย (ปัญหาเดิม ปี 2558-2559)*** ***2. อยากให้มีหอกระจายข่าวให้กับพ่อค้าแม่ค้าสะดวกในการรับฟังอย่างทั่วถึง (ปัญหาเดิม ปี 2559)*** 2. กำจัดหนูในตลาด 3. จัดการพื้นชั้นล่างของตลาด เพราะลื่นมาก 4. จัดการกลิ่นคาวกลิ่นเหม็นจากชั้น 1 ส่งกลิ่นถึงตลาดชั้น 2 5. จัดการน้ำรั่วจากชั้น 4 ลงมาที่ร้านน้ำชาชั้น 2 มีกลิ่นเหม็น 6. จัดการพ่อค้าขายหมูจากภายนอกเขตเทศบาลที่ขายถูกกว่า เพราะไม่ต้องจ่ายค่าธรรมเนียมฆ่าสัตว์
19	โดมทองธานี (ท่าแพ)	1. ขอกล้องวงจรปิด CCTV 2. ขอเครื่องออกกำลังกายกลางแจ้ง 3. ขุดลอกคลองท่าแพเพื่อจัดกิจกรรมของชุมชน 4. ซ่อมแซมถนนในชุมชน ซอย 1 และ 2
20	ราชบริพาร	1. ***แก้ไขการจอดรถตู้ที่จอดเต็มพื้นที่รอบวงเวียนถ้ำตลอด (ปัญหาเดิม ปี 2558-2559)*** 2. ***ขอเครื่องออกกำลังกายและเครื่องเล่นเด็กในสนามเด็กเล่นเสียหายจากน้ำท่วม (ปัญหาเดิม ปี 2558-2559)*** 3. ซ่อมห้องน้ำหน้าศาลาชุมชนให้ดีขึ้น 4. ต้องการตะแกรงกั้นปากทางเข้าถ้ำตลอด ป้องกันสิ่งไหลเข้าถ้ำตลอดเวลาน้ำท่วม 5. ปรับปรุงระบบไฟฟ้าส่องสว่างรอบถ้ำตลอด 6. ขออุปกรณ์เครื่องใช้ โต๊ะ เก้าอี้ ถ้วยจาน ถ้วยกาแฟ กาน้ำ เครื่องขยายเสียง และอื่น ๆ
21	ย่านการค้า *** (ข้อมูลได้จากการเก็บแบบสอบถาม) ***	1. จัดระเบียบทางเท้า มีการรูกทางเท้ามาก บริเวณถนนชัยชุมพล ตลาดใต้รุ่ง การขายของบนทางเท้า การวางของหน้าร้านเพื่อกันพื้นที่จอดรถ การจราจร การจอดรถซ้อนคัน 2. เวล่าน้ำท่วมอย่าให้รถวิ่งผ่านหน้าร้านค้า ปัญหาน้ำท่วมในเขตเทศบาลและในตลาดทุ่งสง เช่น ค่าความเสียหายของทรัพย์สินที่ประชาชนควรจะได้ ครั้งที่แล้วก็ยังไม่ได้กันเลย (น้ำท่วมครั้งแรก 5 มกราคม 2560) เป็นต้น 3. เพิ่มสถานที่ออกกำลังกาย สร้างสระว่ายน้ำเทศบาล 50 เมตร สร้างสนามฟุตบอล 4. การจอดรถในที่ห้าม จอดระเบียบจราจร หน้าห้างไทยสมบูรณ์

ลำดับ	ชุมชน	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับชุมชน
22	หน่วยงานของ ราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชนและ อื่น ๆ *** (ข้อมูลได้จากการเก็บ แบบสอบถาม) ***	1. ควรจะมีเจ้าหน้าที่จราจรในตอนเช้า/บ่าย ช่วงเวลาเข้า-ออก โรงเรียนต่าง ๆ ให้จัดระเบียบการจราจรหน้าไทยสมบูรณ์ถ้วน แก้ไขเรื่องปัญหาจราจรติดขัดภายในตลาดสด จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยบริการและจัดระเบียบจราจร การจัดการจราจรไม่ให้รุดติด การจอดรถบนทางเท้า รถจอดซ้อนคัน 2. อยากได้ถังขยะเพิ่ม ช่วงเทศกาลเวลามีงานต่าง ๆ ให้แม่ค้ารักษาความสะอาดให้มากกว่านี้ ถังขยะสมควรจะมีการทำความสะอาดบ้าง พนักงานเก็บขยะ เก็บไม่ค่อยเรียบร้อยเท่าที่ควร พอเอางถังส่วนตัววางไว้เก็บของส่วนตัวไปด้วย 3. แก้ไขปรับปรุงสภาพผิวถนน ปรับปรุงภูมิทัศน์เกาะกลางถนนให้น่ามอง สวยงาม การปรับปรุงถนนให้ดีกว่านี้ ถนนขรุขระไม่ค่อยเรียบร้อยเดียวซ่อมเดี๋ยวพัง ฝุ่นเยอะมาก 4. สนามบาสหน้าโรงพักให้ทำหลังคา สถานที่ออกกำลังกายไม่ควรนำไปจัดเป็นสถานที่ขายของหน้าอำเภอ สถานที่ออกกำลังกายต้องให้สะอาดกว่านี้

11.11 สรุปความต้องการที่ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ตารางที่ 12 สรุปความต้องการที่ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

ลำดับ	ประเด็น	ความต้องการที่เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง
1	กล้องวงจรปิด CCTV	1. สืบหาความสมบูรณ์ของทุกชุมชน และประสานงานการได้งบจากจังหวัด 2. ติดตั้งให้ทุกจุดที่ขอ
2	หอกระจายข่าว	1. ประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่าง ๆ 2. มีระบบเตือนภัยน้ำท่วม
3	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา	1. ปรับปรุงสนามเด็กเล่น 2. ให้มีลานกีฬาทุกชุมชนซ่อมแซมลานกีฬาที่มีอยู่แล้ว และขออุปกรณ์เพิ่ม 3. ตรวจตราการมั่วสุมของวัยรุ่นในหอน้ำ
4	การจราจร	1. จัดระเบียบที่จอดรถ ดูแลการจราจรภาพรวมทั้งหมด โดยเฉพาะเวลาเร่งด่วน 2. ทำป้ายเขตชุมชนลดความเร็วตรงแยกต่าง ๆ 3. จัดการการวางของบนทางเท้า 4. ตั้งแท่นเบร็เอร์ตรงสามแยกนาเหนือให้รถผ่านจากตลาดนาเหนือได้ตลอดเวลา 5. ติดตั้งกระจุกหนู กระจุกไล่ บริเวณทางแยกทางร่วม 6. กำหนดการจอดรถวันคู่-วันคี่
5	ถนน	1. รักษาความสะอาดบนถนนสายต่าง ๆ และทำรางวี 2. ลาดยางต่อจากโรงเรียนอนุบาลศรีสอรัทถึงโรงเรียนมัธยมท่าแพ 3. ทำถนนหน้าวัดโคกสะทอน 4. ซ่อมแซมถนนหลังจากเกิดน้ำท่วม 5. กำหนดการล้างถนนให้เป็นเวลา

ลำดับ	ประเด็น	ความต้องการที่ให้เทศบาลเมืองทุ่งสงดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง
6	ปรับปรุงภูมิทัศน์/ สิ่งแวดล้อม	1. ปรับปรุงภูมิทัศน์ของสายไฟฟ้า สายโทรศัพท์ ถนนพัฒนาการ ซอย 12 ถนนชนชน ปรีดา
		2. ปรับปรุงภูมิทัศน์หนองป่าแก่เป็นแหล่งท่องเที่ยว
		3. รักษาต้นไม้ใหญ่
7	ฝายมีชีวิต/กระบายน้	1. ขุดลอกคลองตามจุดต่าง ๆ
		2. ปรับปรุงการระบายน้ำ/ระบบท่อน้ำทิ้งถนนทุ่งสง-นาบอน ซอย 1
		3. สร้างฝายมีชีวิตหรือผนังกันน้ำ
8	ขยะ/ความสะอาด	1. ให้ความรู้การคัดแยกขยะประเภทต่าง ๆ
		2. ควบคุมการรักษาความสะอาดของพ่อค้าแม่ค้า และบริเวณห้างไทยสมบูรณ์
		3. ควบคุมการจอร์ถบรรทุกปลาสด
		4. จัดการขยะที่ล้นถัง และให้คนกวาดขยะในรางวัดด้วย
		5. ให้เทศบาลกับชุมชนช่วยกันลดปริมาณขยะ
9	ยาเสพติด/ความ ปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน	1. ป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด
		2. การสร้างสะพานลอยหน้าโรงเรียนเสริมปัญญา
		3. ให้มียามดูแลความปลอดภัยทุกชุมชน
10	การสร้างอาชีพ	1. ส่งเสริมอาชีพให้กับชุมชนและผู้ว่างงาน (ดอกไม้จันทน์ พวงหรีด ของชำร่วย)
		2. ส่งเสริมการท่องเที่ยว
		3. จัดตั้งศูนย์จำหน่ายสินค้า OTOP
11	อุปกรณ์ที่ทำการ ชุมชน	1. ขอเครื่องขยายเสียงอย่างเร่งด่วน
		2. ขออุปกรณ์เครื่องใช้ โต๊ะ เก้าอี้ ถ้วยจาม
12	ประเพณีวัฒนธรรม	1. ส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมด้านต่าง ๆ
13	จัดระเบียบการ บิณฑบาตพระสงฆ์	1. จัดระเบียบการบิณฑบาตพระสงฆ์ที่ยื่นเข้าบริเวณจุดเดิมเป็นเวลานาน
14	ช่วยเหลือผู้ยากไร้	1. ให้การช่วยเหลือผู้ยากไร้
		2. ซ่อมแซมบ้านผู้ยากไร้

11.12 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2560)

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2560)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2556	2557	2558	2559	2560	2556	2557	2558	2559	2560
1. การศึกษา	3.42	3.41	3.333	3.257	3.328	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2. การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.65	3.52	3.383	3.270	3.280	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. การส่งเสริม สนับสนุนกีฬาและนันทนาการ	3.59	3.50	3.480	3.283	3.316	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. โครงสร้างพื้นฐาน	3.53	3.34	3.284	3.235	3.260	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.19	3.27	3.217	3.153	3.235	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
6. การจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย	3.40	3.35	3.294	3.186	3.231	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. เศรษฐกิจ การวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว	3.16	3.26	3.218	3.121	3.112	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
8. การบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.23	3.27	3.198	3.141	3.177	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
9. การบริหารจัดการเทศบาล	3.36	3.31	3.207	3.138	3.212	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.39	3.36	3.305	3.199	3.273	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายเร่งด่วน
(วาระท้องถิ่นเมืองทุ่งสง) 5 เรื่องของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง
(ประจำปี 2556-2560)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2556	2557	2558	2559	2560	2556	2557	2558	2559	2560
1. จัดความเป็นระเบียบเรียบร้อย ของบ้านเมือง ปรับปรุงถนน ทางเท้า ปรับภูมิทัศน์เมือง และ ยกระดับมาตรฐานตลาดสดน้ำ เชื้อจัดทำฐานข้อมูลและจัด ระเบียบการขายสินค้าหาบเร่ แผงลอยในเขตเทศบาลให้สำเร็จ	-	3.34	3.290	3.246	3.261	-	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
2. สานต่อแผนป้องกันและแก้ไข ปัญหาภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย และดิน โคลนถล่ม ควบคู่กับการ ป้องกันภัยแล้งที่ส่งผลกระทบ ต่อชีวิต ความเป็นอยู่และอาชีพ ของคนในท้องถิ่นอย่างยั่งยืน	-	3.39	3.332	3.197	3.195	-	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
3. พัฒนารายได้ เพิ่ม ประสิทธิภาพการใช้งบประมาณ และการบริหารทรัพย์สินของ เทศบาล ขับเคลื่อนการพัฒนา ศูนย์กระจายสินค้าระบบราง ภาคใต้-ทุ่งสงให้สำเร็จ โดย ประสานงานเชิงรุกกับกลไก ภาครัฐ เอกชน และประชาสังคม ทั้งในประเทศและต่างประเทศ และขับเคลื่อนโครงการสถานี ขนส่งย่อยให้เสร็จสมบูรณ์ เชื่อมโยงการใช้งานกับสถานี ขนส่งอำเภอทุ่งสง เพื่อนำมาซึ่ง รายได้ในการพัฒนาเมืองใน อนาคต	-	3.27	3.225	3.128	3.110	-	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2556	2557	2558	2559	2560	2556	2557	2558	2559	2560
4. สนองนโยบายเร่งด่วนของ รัฐบาล และจังหวัด นครศรีธรรมราชในเรื่อง ยาเสพติด โดยป้องกันกลุ่มเสี่ยง และประชาชนในท้องถิ่นไม่ให้ เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติด และส่งเสริมให้ผู้ติดยาเสพติด ได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมา เป็นคนดีของสังคม ตามแนวทาง “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”	-	3.18	3.175	3.148	3.195	-	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
5. กำหนดมาตรการ “เมืองสีขาว หัวใจสีเขียว”และปฏิบัติการขึ้น เด็ดขาดในการขจัดอบายมุขและ ยาเสพติด รวมทั้งบังคับใช้ มาตรการปฏิบัติตามวินัยจราจร และมาตรการประหยัดพลังงาน ภายในองค์กรเทศบาลเมือง ทุ่งสง	-	3.21	3.195	3.167	3.228	-	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
รวม	-	3.28	3.243	3.177	3.212	-	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามนโยบายการ
พัฒนา 5 ด้านของผู้บริหารเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2560)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2556	2557	2558	2599	2560	2556	2557	2558	2559	2560
1. นโยบายด้านการพัฒนา การศึกษา ส่งเสริมการกีฬา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อสร้าง ทุ่งสงเป็น “เมืองแห่งการ เรียนรู้”	3.51	3.45	3.382	3.267	3.319	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
2. นโยบายด้านการพัฒนา เศรษฐกิจ เพื่อเพิ่มศักยภาพการ พัฒนาและส่งเสริมการค้าขาย ของผู้ประกอบการ ทุกประเภท ทุกระดับ และชุมชน ให้ สามารถเพิ่มรายได้ ลดรายจ่าย และมีขีดความสามารถในการ แข่งขัน	3.30	3.26	3.218	3.121	3.112	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
3. นโยบายด้านด้านการพัฒนา คุณภาพชีวิต ให้อยู่ดีมีสุข อยู่ เย็นเป็นสุข อย่างยั่งยืน เพื่อดูแล ความเป็นอยู่ของประชาชนให้มี คุณภาพชีวิตที่ดี บ้านเมือง สะอาดและเป็นระเบียบ เรียบร้อย มีความปลอดภัยใน ชีวิตและทรัพย์สิน ปลอด อาชญากรรม มีสุขภาวะ สุขอนามัยที่ดี มีความสุข มี ความอบอุ่นในครอบครัวชุมชน เข้มแข็ง และมีสิ่งแวดล้อมที่ดี	3.30	3.32	3.263	3.173	3.233	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
4. นโยบายด้านการพัฒนาระบบ การบริหารจัดการ เพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพในบริหารงาน เทศบาลเมืองทุ่งสงโดยยึดหลัก	3.36	3.30	3.207	3.138	3.212	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2556	2557	2558	2559	2560	2556	2557	2558	2559	2560
ธรรมาภิบาล ด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ตรวจสอบได้ มุ่งผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก บูรณาการทุกภาคส่วน ให้มีส่วนร่วมร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบ ร่วมประเมินผล ร่วมรับผิดชอบ ร่วมรับผลการพัฒนา และร่วมภาคภูมิใจกับความสำเร็จจากผลของพัฒนาเมือง ห่วงสงที่ได้ร่วมกันทำอย่างต่อเนื่องด้วยความรู้สึกรวมเป็นหนึ่งเดียวว่า “ทุกคนเป็นเจ้าของเมือง ห่วงสงร่วมกัน”										
5. นโยบายด้านการวางผังเมือง และผังชุมชน พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค สาธารณูปการ เพื่อรองรับการพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม การจัดการความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การจัดการจราจร และภูมิทัศน์ของเมือง การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และที่สำคัญอย่างยิ่งคือการจัดการภัยพิบัติอุทกภัย วาตภัย ดินถล่ม ภัยแล้ง และอัคคีภัย	3.42	3.32	3.257	3.206	3.234	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.40	3.33	3.266	3.181	3.262	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การ
พัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง
(ประจำปี 2556-2560)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2556	2557	2558	2559	2560	2556	2557	2558	2559	2560
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และ การกีฬาแบบบูรณาการสู่ คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.51	3.45	3.452	3.267	3.321	มาก	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
2. ร่วมกันจัดวางผังเมืองพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน รักษา สิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่ เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	3.43	3.33	3.271	3.207	3.240	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.27	3.29	3.246	3.159	3.206	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
4. ปรับปรุงและพัฒนาระบบ บริหารจัดการองค์กรเทศบาล และองค์กรชุมชนสู่การบริหาร จัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วม แบบบูรณาการรองรับความ เปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.38	3.32	3.223	3.148	3.215	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง
รวม	3.40	3.35	3.298	3.195	3.262	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง	ปาน กลาง

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการรักษาความสะอาดของเทศบาล
เมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2560)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2556	2557	2558	2559	2560	2556	2557	2558	2559	2560
1. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 05.00-07.00 น.	3.79	3.37	3.36	3.30	3.45	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
2. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 09.00-12.00 น.	3.73	3.31	3.32	3.20	3.40	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
3. ถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด ในช่วงเวลา 13.00-16.00 น.	3.67	3.21	3.23	3.17	3.32	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
4. โดยภาพรวมถนนมีความสะอาดมากน้อยเพียงใด	3.73	3.34	3.29	3.24	3.40	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
5. ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่ที่กวาดขยะของเจ้าหน้าที่เพียงใด	3.68	3.35	3.39	3.24	3.39	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
6. ความพึงพอใจต่อการเก็บ/ขนขยะ/การล้างทำความสะอาด/การดูดฝุ่น	3.60	3.29	3.18	3.16	3.27	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
7. พนักงานกวาดขยะปฏิบัติหน้าที่ได้ทั่วถึงในพื้นที่รับผิดชอบเพียงใด	3.64	3.31	3.26	3.18	3.35	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
8. ภาพรวมการดำเนินงานของเทศบาลด้านการรักษาความสะอาด	3.69	3.34	3.21	3.20	3.40	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	3.69	3.31	3.27	3.210	3.372	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง

11.13 เปรียบเทียบความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2560)

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความต้องการที่ให้ดำเนินการเป็นเรื่องเร่งด่วนระดับเมือง (ข้อมูลได้จากการจัดเวที)

5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2560)

ลำดับ	2556	2557	2558	2559	2560
1	การจราจร	การจราจร	การจราจร	หอกระจายข่าว	กล้องวงจรปิด CCTV
2	ขยะ/ ความสะอาด	ขยะ/ ความสะอาด	สิ่งแวดล้อม	กล้องวงจรปิด CCTV	หอกระจายข่าว
3	ถนน	ยาเสพติด	เครื่องเล่นเด็ก/ เครื่องออกกำลังกาย	ฝายมีชีวิต/คูระบายน้ำ	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา
4	ยาเสพติด	ถนน	ยาเสพติด	ลานกีฬา/อุปกรณ์กีฬา	การจราจร
5	น้ำท่วม	สิ่งแวดล้อม	ขยะ/ความสะอาด	ปรับภูมิทัศน์/ สิ่งแวดล้อม	ถนน
6	สิ่งแวดล้อม	น้ำท่วม	ถนน	การสร้างอาชีพ	ปรับภูมิทัศน์/ สิ่งแวดล้อม
7	-	ไฟฟ้า	ไฟฟ้า	การจราจร	ฝายมีชีวิต/คูระบายน้ำ
8	-	เครื่องเล่นเด็ก/ เครื่องออกกำลังกาย	น้ำท่วม/ คูระบายน้ำ	ถนน	ขยะ/ความสะอาด
9	-	-	ศิลปวัฒนธรรม และการส่งเสริม อาชีพ	ยาเสพติด/ความ ปลอดภัยในชีวิตและ ทรัพย์สิน	ยาเสพติด/ความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน
10	-	-	อาชญากรรม/ กล้อง CCTV	ขยะ/ความสะอาด	การสร้างอาชีพ
11	-	-	การศึกษา	ประเพณีวัฒนธรรม	อุปกรณ์ที่ทำการชุมชน
12	-	-	-	สวนพฤษภษา	ประเพณีวัฒนธรรม
13	-	-	-	ช่วยเหลือผู้ยากไร้	จัดระเบียบการ บิณฑบาตรพระสงฆ์
14	-	-	-	-	ช่วยเหลือผู้ยากไร้

12. บุคลากรดำเนินโครงการ

ทีมเสนอข้อเสนอโครงการ	ทีมจัดทำรายงานการประเมิน	ทีมจัดทำรายงานการวิจัย
1. ผู้จัดการโครงการ 1.1 นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว 2. ผู้เชี่ยวชาญการประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการ 2.1 นางอัญชลี แพรกปาน 3. ผู้เชี่ยวชาญด้านการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ 3.1 นางคณินิจ ศรีสุวรรณ	1. เก็บข้อมูลการประเมินผลการดำเนินงานและการให้บริการ 1.1 นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว 1.2 นางอัญชลี แพรกปาน 1.3 นางคณินิจ ศรีสุวรรณ 1.4 นางสาวสุกัญญา ใจเย็น 1.5 นางสาววิไลวรรณ ชำนาญคำ 1.6 นางสาวทรายทอง เสมอภาค 1.7 นางสาวประวิตรี ดุกทอง 1.8 นางสาวเสาวภาคย์ เพชรฤทธิ์ 1.9 นางสาวกันยารัตน์ ทรัพย์สาธิต 1.10 นางอรัญญา หนูรอด 1.11 นางสาวปณิดา ปัญญาพิชัย 1.12 นางสาวนุชจิรา เมืองสว่าง 1.13 นางสาวนันทวัน เจริญฤทธิ์ 1.14 นางสาวพริณพร กำเนิดรักษา 1.15 นักศึกษาช่วยงาน 2. เก็บข้อมูลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ 2.1 นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว 2.2 นางคณินิจ ศรีสุวรรณ 2.3 นางเจนจิรา รัตนพันธ์ 3. เก็บข้อมูลการประเมินความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ 3.1 นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว 3.2 นางอัญชลี แพรกปาน 3.3 นางเจนจิรา รัตนพันธ์ 4. จัดทำรายงานการประเมิน บทสรุปสำหรับผู้บริหาร power point และนำเสนอต่อเทศบาล 4.1 นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว 5. นำเสนอผลการประเมินต่อเวทีประชาคมเมืองทุ่งสง 5.1 นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว 5.2 นางอัญชลี แพรกปาน 5.3 นางคณินิจ ศรีสุวรรณ	1. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน 1.1 นายรัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว (30%) 1.2 นางสาววิไลวรรณ ชำนาญคำ (30%) 1.3 นางสาวทรายทอง เสมอภาค (20%) 1.4 นางสาวประวิตรี ดุกทอง (20%) 2. การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ 2.1 นางคณินิจ ศรีสุวรรณ (30%) 2.2 นางอัญชลี แพรกปาน (25%) 2.3 นางสาวสุกัญญา ใจเย็น (25%) 2.4 นางสาวเสาวภาคย์ เพชรฤทธิ์ (20%)



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560



โดย

รัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปีงบประมาณ 2561

คำนำ

เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนผ่านแผนงานโครงการพัฒนาต่าง ๆ มากมาย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) 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 2560 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.722 ซึ่งสูงกว่าการประเมิน ประจำปี 2559 ที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.419

ผู้ประเมินหวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อมูลผลการประเมินจะสามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รัฐสุวรรณ กิ่งแก้ว และคณะ
วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมองอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นเป็นการปกครองตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐบาลมองอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง และจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยมีอิสระภายในของเขตของกฎหมาย 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 สภาเทศบาลเป็นองค์กรที่มีหน้าที่อย่างน้อย 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 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า เดิมมีฐานะเป็นเทศบาลตำบลปากแพรก (โดยประกาศพระราชกฤษฎีกา เมื่อวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ. 2483) ต่อมาได้รับการยกฐานะโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะและเปลี่ยนชื่อเป็นเทศบาลเมืองทุ่งสง เมื่อวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2547 เทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นชุมชนที่มีแนวโน้มการขยายตัวสูงและเป็นศูนย์กลางความเจริญแห่งหนึ่งของจังหวัด โดยเริ่มจากการเป็นชุมทางการคมนาคมขนส่งทางรถไฟซึ่งมีผลให้เกิดการค้าและการบริการอื่น ๆ ตามมา

เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจในการให้บริการประชาชนตามแผนงานโครงการพัฒนาต่างๆ มากมาย ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 โดยเนื้อหาเป็นการกำหนดแนวทางการบริหารราชการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ

เทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นหน่วยงานปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ฉะนั้น การให้บริการ การอำนวยความสะดวกต่อประชาชนให้มากขึ้น มีการให้บริการที่ดี ประชาชนผู้รับบริการก็จะได้รับประโยชน์ การประเมินคุณภาพการให้บริการจึงเป็นการตรวจสอบว่าที่ผ่านมาการให้บริการที่ดำเนินการในปัจจุบันประชาชนได้รับประโยชน์มากน้อยแค่ไหน และบริการนั้นมีคุณภาพอยู่ในระดับใด มีปัจจัยหรือปัญหาอุปสรรคใดที่ทำให้การบริการประชาชนของเทศบาลเมืองทุ่งสงไม่มีประสิทธิภาพ เพื่อจะได้นำข้อมูลมาปรับปรุงแก้ไข และเป็นแนวทางในส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลเมืองทุ่งสงอีกทางหนึ่ง และมีส่วนผลักดันให้หน่วยงานสามารถนำนโยบายสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

3. ขอบเขตของการประเมิน

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

3.2 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการจาก 6 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) งานทะเบียนราษฎร 2) งานห้องสมุด 3) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) กองคลัง 5) กองสวัสดิการสังคม และ 6) กองช่าง ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 จำนวน 65,136 คน

(ที่มา: จาก 6 กลุ่มงาน เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2560)

กลุ่มตัวอย่าง

สุ่มจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (ล้วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967) ปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 395 คน แต่ผู้ประเมินกำหนดที่ 400 คน (ร้อยละ 0.615 ของ 65,136 คน) ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling)

4. นิยามศัพท์เฉพาะ

4.1 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ระบบการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ ตรงตามข้อกำหนดกฎระเบียบของเทศบาลเมืองทุ่งสง และผลที่ได้รับมีประสิทธิภาพ

4.2 ด้านการให้บริการของพนักงาน หมายถึง คุณภาพการปฏิบัติงานของพนักงาน/เจ้าหน้าที่ในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการในหน่วยงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง รวมถึงมีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ มีความซื่อสัตย์ ความถูกต้องในการบริการเอกสารและระบบสื่อสารของเทศบาล

4.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ระบบการให้บริการต่อผู้รับบริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน เข้าใจง่ายและปฏิบัติได้จริง

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง เทศบาลเมืองทุ่งสงจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อตามจุดให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น ที่จอดรถ บริการน้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งรอ เป็นต้น

4.5 เทศบาล หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งกฎหมายได้กำหนดอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบให้เหมาะสมกับการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง ในที่นี้หมายถึง เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

5.1 ทำให้ทราบถึงระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

5.2 ทราบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

6. ขอบเขตด้านเนื้อหา

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

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความคิดเห็นจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

7. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการจาก 6 กลุ่มงาน ได้แก่ 1) งานทะเบียนราษฎร 2) งานห้องสมุด 3) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 4) กองคลัง 5) กองสวัสดิการสังคม และ 6) กองช่าง ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 จำนวน 65,136 คน

(ที่มา: จาก 6 กลุ่มงาน เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ข้อมูล ณ เดือนกันยายน พ.ศ. 2560)

กลุ่มตัวอย่าง

สุ่มจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ เป็นประชาชนที่รับบริการจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2561 ประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาด้วยความเชื่อมั่น 95% ($\alpha = .05$) ซึ่งเทียบจากตารางขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามานะ (ส่วน สายยศ และอังคณา สายยศ. 2538 : 297 ; อ้างอิงจาก Yamane. 1967) ปรากฏว่าต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย 395 คน แต่ผู้ประเมินกำหนดที่ 400 คน (ร้อยละ 0.615 ของ 65,136 คน) ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) โดยกำหนดการเก็บข้อมูลตามสัดส่วนประชาชนที่รับบริการจากกลุ่มงานต่าง ๆ ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมิน

ลำดับ	กลุ่มงาน	จำนวน ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	งานทะเบียนราษฎร์ -รับบริการงานทะเบียนราษฎร์ -ทำบัตรประจำตัวประชาชน	12,546	77
2	งานห้องสมุด -รับบริการห้องสมุด	26,017	160
3	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม -รับบริการคลินิกชุมชนอบอุ่น -ยื่นคำขออนุญาตรถบรรทุกศพ -ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ -ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตสถานที่สะสม/จำหน่ายอาหาร -ชำระค่าธรรมเนียมหนังสือรับรองการแจ้งสถานที่สะสม/จำหน่ายอาหาร -ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตจัดตั้งตลาดเอกชน -ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ -ชำระค่าธรรมเนียมใบอนุญาตประกอบกิจการประเภทที่ 3 พ.ร.บ.ควบคุมน้ำมันเชื้อเพลิง (เป็นการกิจถ่ายโอน)	18,841	116
4	กองคลัง -ชำระภาษี	3,674	23
5	กองสวัสดิการสังคม -รับบริการงานสังคมสงเคราะห์	3,670	22
6	กองช่าง -ยื่นคำร้องทุกข์ -ยื่นคำขออนุญาตไม้พื้นเวที -ยื่นคำขออนุญาตหินคลุก -ยื่นคำขออนุญาตไม้ประดับ	388	2

-ยื่นคำขออนุญาตหลอดไฟแสงสว่าง		
-ยื่นคำขอรับรองทางสาธารณะ		
-ยื่นคำขออนุญาตก่อสร้าง คัดแปลง รื้อถอน เคลื่อนย้ายอาคาร		
รวม	65,136	400

8. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลแสดงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

9. วิธีการเก็บข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้วิธีการเก็บข้อมูล ดังนี้

1) ลงสำรวจพื้นที่จริงโดยใช้แบบสอบถามปลายปิด และแบบสอบถามปลายเปิด สำหรับแบบสอบถามปลายเปิด และข้อเสนอแนะต่าง ๆ จะใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก บันทึกข้อมูลลงแบบสอบถาม บันทึกภาพนิ่ง เก็บข้อมูลในพื้นที่งานบริการต่าง ๆ และเก็บข้อมูลตามชุมชน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เคยใช้บริการ มีการกระจายข้อมูลให้ครบตามปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด



ภาพที่ 1 การลงสำรวจพื้นที่จริง

- 2) วิเคราะห์ผลการประเมิน
- 3) นำผลการวิเคราะห์ผลการประเมินประจุมร่วมกับกองวิชาการและแผนงานวิชาการเพื่อสรุปผลการประเมิน
- 4) รายการผลการประเมิน

10. การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินนี้จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) นำผลที่ได้จากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าทางสถิติ โดยคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับพรรณนาประกอบ

2) การใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ทั้ง 4 ข้อจะใช้หลักการสังเคราะห์มูลตีความ (Interpretive Analysis)

ระดับการแปรผลจากการใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ (%) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (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	ร้อยละ	90.00-100.00	หมายถึง	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.50 - 4.49	ร้อยละ	70.00-89.99	หมายถึง	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.50 - 3.49	ร้อยละ	50.00-69.99	หมายถึง	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.50 - 2.49	ร้อยละ	30.00-49.99	หมายถึง	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.49	ร้อยละ	20.00-29.99	หมายถึง	น้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิดได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันและคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถสรุปผลการประเมิน ประกอบด้วย ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 ในประเด็น 3 ประเด็นต่อไปนี้

- 1) สรุปภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
- 2) สรุปความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ
- 3) เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจ 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2560)

11. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ในภาพรวม) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ตารางที่ 2 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (แยกตามกลุ่มงาน) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง นครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

กลุ่มงาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับ
3. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.786	.439	มาก	1
2. งานห้องสมุด	3.710	.695	มาก	2
5. กองสวัสดิการสังคม	3.709	.383	มาก	3
1. งานทะเบียนราษฎร	3.670	.536	มาก	4
4. กองคลัง	3.697	.568	มาก	5
6. กองช่าง	3.464	.050	ปานกลาง	6
รวม	3.722	.575	มาก	

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.722** โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจกลุ่มงานต่าง ๆ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.786

อันดับที่ 2 งานห้องสมุด ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.710

อันดับที่ 3 กองสวัสดิการสังคม ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.709

ตารางที่ 3 สรุปความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ (ในภาพรวม) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ			
1. เจ้าหน้าที่ที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย	3.93	.776	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ผู้มาติดต่อรับบริการ	3.84	.763	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ	3.82	.798	มาก
4. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหา อุปสรรค ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม	3.76	.797	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเป็นธรรมชาติ	3.86	.767	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	3.97	.740	มาก
7. ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.89	.773	มาก
8. ภาพรวมความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ	3.87	.810	มาก
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ			
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์สถานที่และป้ายบอกจุดที่ให้บริการในแต่ละภารกิจไว้	3.78	.768	มาก
10. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย	3.62	.807	มาก
11. มีช่องทางการให้บริการเร่งด่วนแก่ผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์	3.57	.858	มาก
12. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	3.85	.766	มาก
13. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	3.78	.766	มาก
14. แบบฟอร์มในการยื่นเรื่องต่าง ๆ ชัดเจนและอ่านเข้าใจง่าย	3.85	.674	มาก
15. มีผังแสดงลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	3.77	.762	มาก
16. ระยะเวลาในการปฏิบัติหรือให้บริการเรื่องต่าง ๆ มีความรวดเร็ว	3.76	.696	มาก
17. ความเชื่อมั่นต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.80	.723	มาก
18. ภาพรวมความพึงพอใจต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	3.81	.745	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
19. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ	3.12	.965	ปานกลาง
20. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านทางลาดคนพิการ	3.47	.872	ปานกลาง
21. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่บริการน้ำดื่ม	3.46	.875	ปานกลาง
22. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่นั่งรอ	3.62	.854	มาก

ประเด็นการพิจารณา	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึง พอใจ
23. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่ เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย	3.45	.863	ปานกลาง
24. มีเครื่องมือ/อุปกรณ์/ระบบในการบริการข้อมูลสารสนเทศ	3.52	.884	มาก
25. มีการจัดผังการให้บริการและการใช้อาคารไว้อย่างชัดเจนสะดวก เหมาะสม	3.68	.803	มาก
26. อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย	3.81	.765	มาก
27. ความเชื่อมั่นต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.78	.750	มาก
28. ภาพรวมความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	3.79	.768	มาก
รวม	3.722	.575	มาก

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่รับบริการ จำนวน 400 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ **3.722** โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก และ 3 อันดับหลัง ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 6 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.97

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 1 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อธิบายดี แต่งกายสุภาพ การวางตัวเรียบร้อย

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.93

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 7 ความเชื่อมั่นต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.89

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับหลัง (เรียงจากน้อยไปหามาก)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 19 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านที่จอดรถ

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.12

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 23 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.45

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการ

ข้อ 21 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการด้านห้องน้ำ ที่เพียงพอ มีความสะอาดและเป็นระเบียบเรียบร้อย

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.46

12. ความคิดเห็นทั่วไปและข้อเสนอแนะ

ตารางที่ 4 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วนในปีต่อไป 5 อันดับแรก (ในภาพรวมทุกกลุ่มงาน)

ลำดับ	รายการ
1	ที่จอดรถ ที่จอดรถควรทำหลังคา ที่จอดรถสำหรับติดต่อกานเทศบาล อยากให้มีพื้นที่จอดรถสำหรับผู้ไปติดต่อกานที่เทศบาลมากกว่านี้ โดยส่วนใหญ่รถที่จอดจะเป็นของพนักงานเทศบาล แนะนำให้พนักงานเทศบาลนำรถไปจอดในโซนด้านหลัง (เพราะจอดนาน) และผู้ไปติดต่อจอดด้านหน้า (ใช้เวลาน้อยกว่า) และมีเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องจัดระเบียบการจอดรถ
2	ห้องน้ำมีน้อย เพิ่มห้องน้ำสำหรับคนพิการ ขยายห้องน้ำและทำห้องน้ำให้สะอาดยิ่งขึ้น ให้มีกลิ่นหอม กระดาษทิชชูในห้องน้ำไม่มีบริการ ควรปรับปรุงประตูห้องน้ำ
3	สถานที่ให้บริการกับแคบ ที่นั่งรอน้อย ห้องน้ำแคบ การมารอแต่ละครั้งนานมากโดยเฉพาะเด็ก ๆ ที่นั่งรอ ควรมีสถานที่เล่นของเด็ก ๆ ให้เด็กได้ผ่อนคลายบ้าง
4	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงสัญญาณ wifi อุปกรณ์คอมพิวเตอร์บางเครื่องใช้ไม่ได้ เครื่องมืออุปกรณ์สารสนเทศไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ปลั๊กไฟแต่ละที่มีความชำรุดเล็กน้อย อยากให้เพิ่มปลั๊กสำหรับต่อสายโน้ตบุ๊ก ควรเล่นเกมสล็อตออนไลน์ได้
5	ที่บริการน้ำดื่มยังมีน้อย เวลาคนเยอะต้องต่อแถวยาว บริการน้ำดื่มด้วยแก้วกระดาษ

ตารางที่ 5 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วนในปีต่อไป

(1. งานทะเบียนราษฎร)

ลำดับ	รายการ
1	ที่จอดรถ ที่จอดรถควรทำหลังคา
2	ห้องน้ำมีน้อย เพิ่มห้องน้ำสำหรับคนพิการ
3	ที่บริการน้ำดื่มยังมีน้อย เวลาคนเยอะต้องต่อแถวยาว บริการน้ำดื่มด้วยแก้วกระดาษ
4	ในตอนพักเที่ยงเวลา 12.00-13.00 น. ควรมีพนักงานเจ้าหน้าที่ไว้ให้บริการ (สลับกันพักเที่ยง) เพื่อให้มีการบริการอย่างทั่วถึง และเข้าใจสภาพเป็นอยู่ของประชาชนคนทำงานอย่างแท้จริง

ตารางที่ 6 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วนในปีต่อไป

(2. งานห้องสมุด)

ลำดับ	รายการ
1	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ควรปรับปรุงสัญญาณ wifi อุปกรณ์คอมพิวเตอร์บางเครื่องใช้ไม่ได้ เครื่องมืออุปกรณ์สารสนเทศไม่เพียงพอ ไม่ทันสมัย ปลั๊กไฟแต่ละที่มีความชำรุดเล็กน้อย อยากให้เพิ่ม ปลั๊กสำหรับต่อสายโน้ตบุ๊ก ควรเล่นเกมออนไลน์ได้
2	การจัดเรียงหมวดหมู่หนังสือให้ง่ายขึ้น ควรมีหนังสือใหม่ๆ มาตลอด เช่น หนังสือแนวข้อสอบ การวางแผนหนังสือที่ขึ้นสูงเกินไปทำให้คนตัวเล็กหยิบไม่ถึง ปรับปรุงมุมหนังสือสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ เพิ่มจำนวนหนังสือตามหลักสูตรที่มีผู้อ่านมากที่สุด ส่วนหนังสือนิทานให้ใช้หนังสือที่ไม่หนา太多 เพราะถ้าหนามากเวลาจะดูจะติดขัดหรือเปลืองค่าหนังสือ แบ่งประเภทเนื้อหาของหนังสือในแต่ละชั้นของอาคาร
3	ขยายห้องน้ำและทำห้องน้ำให้สะอาดยิ่งขึ้น ให้มีกลิ่นหอม กระดาษทิชชูในห้องน้ำไม่มีบริการ ควรปรับปรุงประตูห้องน้ำ
4	ควรเพิ่มเก้าอี้นั่งรอหน้าหอสมุด ในห้องสมุดควรเพิ่มที่นั่งให้มากกว่าเดิม เพิ่มสถานที่สำหรับนั่งกินขนม มีห้องนั่งทำรายงาน ควรมีถึงขยะที่ชั้นสอง
5	การฝากกระเป๋าไว้ด้านหน้าบางวันคนมากทำให้บางครั้งหากระเป๋าไม่เจอ ควรให้ถือกระเป๋าขึ้นไปได้ กระเป๋าที่ฝากควรเอาขึ้นมาได้ เพราะบางทีอุปกรณ์ของคนที่มาใช้บริการเยอะ ไม่สามารถนำขึ้นมาได้ และพอก่อนออกจากอาคาร ควรมีเจ้าหน้าที่ตรวจกระเป๋าเพื่อเป็นการป้องกันความปลอดภัยของห้องสมุด และเป็นหลักฐานได้ว่าคนที่เข้ามาใช้บริการไม่ได้ “ขโมย”
6	เจ้าหน้าที่พูดไม่เพราะ ควรมีการอบรมเจ้าหน้าที่ อยากให้ปรับทัศนคติของบรรณรักษ์ ตั้งแต่ที่เริ่มเข้ามาใช้ห้องสมุดตั้งแต่ ป.4 ถึง ม.4 ไม่มีอะไรเปลี่ยนแปลง บรรณรักษ์ทำหน้าที่เพื่อโลกตลอด ประเทศไทยคือสยามเมืองยิ้มนะละ คำพูดคำจาที่ใช้กับนักเรียนหรือเด็กอายุน้อยๆ ยังไงบรรณรักษ์ก็ไม่ได้ยุ่งตลอดเวลา เด็กบางคนลืมของ พอไปเอาก็พูดจาดกเตือน แต่ไม่ต้องทำหน้านิ่งยิ้มละ
7	ที่จอดรถไม่เพียงพอและสะดวก
8	ควรมีขนมบริการฟรี อยากให้มีที่ให้ผู้ใช้บริการได้นั่งพักรับประทานอาหารด้านนอก
9	แก้วน้ำที่ใช้ควรเป็นแก้วกระดาษ
10	เพิ่มแอร์ เพิ่มพัดลม แอร์ไม่เปิดในบางเวลา
11	ควรรักษาความสะอาดให้มากกว่านี้ บางจุดมีฝุ่นมากตามซอกต่าง ๆ ทาสีอาคารหอสมุดให้สวยงาม
12	เสียงรบกวนจากเด็กที่มาเล่นเกม/เสียงรบกวนจากเด็กที่มาเล่นเกม
13	อยากให้มีของเล่นเพิ่มมากขึ้น

ตารางที่ 7 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วนในปีต่อไป

(3. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม)

ลำดับ	รายการ
1	สถานที่ให้บริการคับแคบ ที่นั่งรอน้อย ห้องน้ำแคบ การมารอแต่ละครั้งนานมากโดยเฉพาะเด็ก ๆ ที่นั่งรอ ควรมีสถานที่เล่นของเด็ก ๆ ให้เด็กได้ผ่อนคลายบ้าง
2	เจ้าหน้าที่ควรใส่ใจมากขึ้น ควรมีบุคลากรมากกว่านี้เพื่อความเร็วในการให้บริการ พยาบาลพูดจาไม่ดี ให้บริการไม่ค่อยดี
3	กรณีเด็กตัวร้อนมากมีการตรวจกับแพทย์ก่อนทำประวัติเพราะมันช้า พัฒนาให้หมอมาเร็ว ๆ ควรมีโซนสำหรับเด็กก่อน
4	สถานที่จอดรถ
5	ความเป็นระเบียบของตลาด กลิ่นคับจากพ่อค้า-แม่ค้าประเภทปิ้งย่าง และจัดการเรื่องหนู
6	จัดการขยะมูลฝอย เพิ่มถังขยะ ซอยนิกรบำรุง
7	ช่วยล้างถนนกวาดขยะเศษทรายไม่เคยกวาดเลย เอน้ำมารดอย่างเดียว ไม่ใส่แวนหรือหน้ากากปิด ขับรถไม่ได้เลยฝุ่นเยอะมาก ๆ (แฉวนาเหนือ)

ตารางที่ 8 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วนในปีต่อไป

(4. กองคลัง)

ลำดับ	รายการ
1	ปรับปรุงสถานที่จอดรถ

ตารางที่ 9 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วนในปีต่อไป

(5. กองสวัสดิการสังคม)

ลำดับ	รายการ
1	ติดตามการสำรวจข้อมูลปัญหาทั่วหม
2	ปรับปรุงสถานที่จอดรถที่มีมาตรฐาน

ตารางที่ 10 สิ่งที่ประชาชนมีความต้องการให้ปรับปรุงการให้บริการเป็นเรื่องเร่งด่วนในปีต่อไป

(6. กองช่าง)

ลำดับ	รายการ
1	ที่จอดรถสำหรับติดต่อกานเทศบาล อยากให้มีพื้นที่จอดรถสำหรับผู้ไปติดต่อกานที่เทศบาลมากกว่านี้ โดยส่วนใหญ่รถที่จอดจะเป็นของพนักงานเทศบาล แนะนำให้พนักงานเทศบาลนำรถไปจอดในโซนด้านหลัง (เพราะจอดนาน) และผู้ไปติดต่อจอดด้านหน้า (ใช้เวลาน้อยกว่า) และมีเจ้าหน้าที่ดูแลเรื่องจัดระเบียบการจอดรถ
2	อยากให้จัดเป็นถนน one way จัดวันคู่ วันคี่ในซอยถนนนิกรบำรุง เพราะตอนนี้การจราจรติดขัดมาก โดยเฉพาะหน้าร้านขายดอกไม้อยุธยา และกรุณาเปิดใช้สัญญาณไฟทุกแยกตลาด 24 ชั่วโมง
3	ให้เทศบาลช่วยเหลือบ้านที่ไม่มีเลขที่ริมคลองชุมชนตะวันออกวัดชัยชุมพล เรื่องน้ำไฟ เพราะใช้มิเตอร์รวมกันมานานหลายปี จะขอแยกเป็นสัดส่วนก็ไม่ได้ เพราะไม่มีบ้านเลขที่ เพราะเสียค่าน้ำค่าไฟมากเกินไป (ที่ดินรฟ)

13. เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2560)

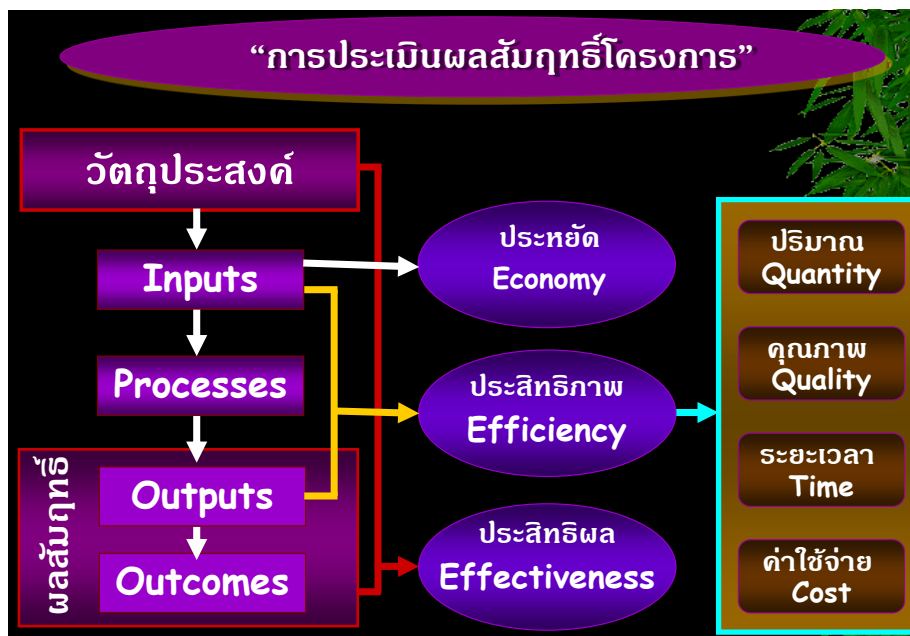
ตารางที่ 11 เปรียบเทียบผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช 5 ปี ย้อนหลัง (ประจำปี 2556-2560)

ด้าน	ค่าเฉลี่ย					ระดับความพึงพอใจ				
	2556	2557	2558	2559	2560	2556	2557	2558	2559	2560
1. งานทะเบียนราษฎร	4.06	4.11	4.204	3.452	3.670	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก
2. งานห้องสมุด	3.66	3.72	3.733	3.308	3.710	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก
3. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.47	3.86	3.264	3.456	3.786	มาก	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	มาก
4. กองคลัง	4.74	4.34	3.535	2.942	3.697	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก
5. กองสวัสดิการสังคม	3.93	4.37	3.947	3.910	3.709	มาก	มาก	มาก	มาก	มาก
6. กองช่าง	3.72	3.06	3.240	3.173	3.464	มาก	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง	ปานกลาง
รวม	4.09	4.08	3.616	3.419	3.722	มาก	มาก	มาก	ปานกลาง	มาก



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของเทศบาลเมืองทุ่งสง
จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560



โดย

รัฐศวรรธน์ กิ่งแก้ว และคณะ

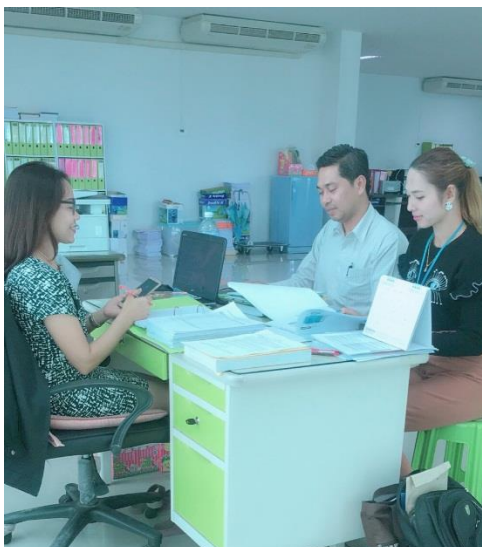
วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

ปีงบประมาณ 2561

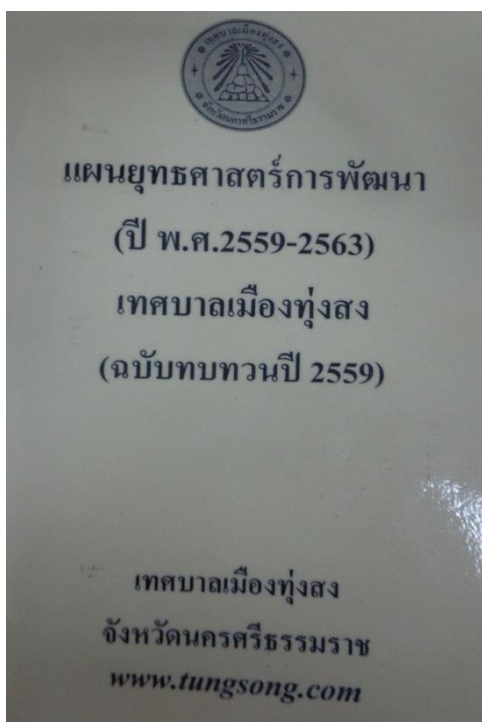
1. วิธีการประเมิน

1) ศึกษากรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 ร่วมกับกองวิชาการและแผนงาน เทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช



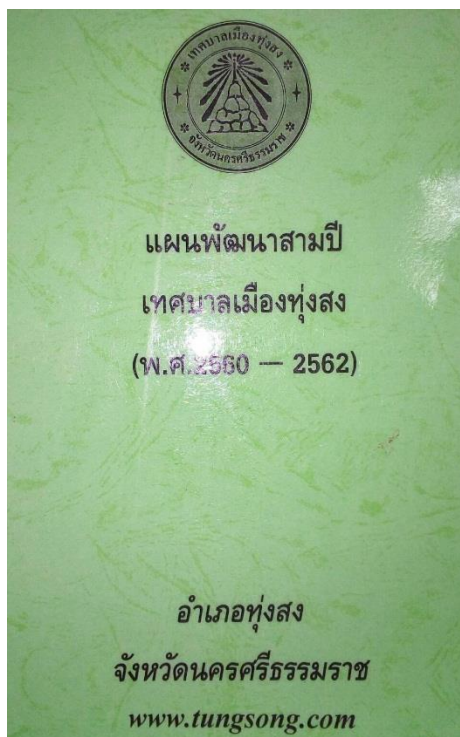
ภาพที่ 1 ศึกษากรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของเทศบาลเมืองทุ่งสง

2) ศึกษาข้อมูลจากแผนยุทธศาสตร์การพัฒน (ปี พ.ศ.2559-2563) เทศบาลเมืองทุ่งสง (ฉบับทบทวน) ศึกษาเฉพาะ ปี พ.ศ.2560



ภาพที่ 2 ข้อมูลแผนยุทธศาสตร์การพัฒน (ปี พ.ศ.2559-2563) เทศบาลเมืองทุ่งสง

3) ศึกษาข้อมูลจากแผนพัฒนาสามปี เทศบาลเมืองทุ่งสง (พ.ศ. 2560-2562)



ภาพที่ 3 ข้อมูลแผนพัฒนาสามปี เทศบาลเมืองทุ่งสง (พ.ศ. 2560-2562)

4) ศึกษาข้อมูลจากรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2560



ภาพที่ 4 ข้อมูลรายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2560

5) วิเคราะห์ข้อมูลจากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 (ในส่วนของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560)



รายงานฉบับสมบูรณ์

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงาน
ของเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560



โดย

รัฐศุภวรรณ ตั้งแก้ว และคณะ

วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ SCT

โครงการนี้ได้รับงบประมาณจากเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช
ปีงบประมาณ 2561

ภาพที่ 5 ข้อมูลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานเทศบาลเมืองทุ่งสง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 (ในส่วนของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560) ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง

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

6) การประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง ปี พ.ศ. 2560 ตามแบบฟอร์มการประเมิน ดังแสดงในภาพ

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ศึกษาเมืองทุ่งสง ปี พ.ศ. 2560								
ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง	กลยุทธ์/แนวทางการพัฒนา	ตัวชี้วัดระดับกลยุทธ์	เป้าประสงค์ตามภารกิจ	ตัวชี้วัดเป้าประสงค์ตัวชี้วัดรวม	ข้อมูลฐาน (Baseline Data)	ค่าเป้าหมาย	ผลสัมฤทธิ์ ปี 2560	ข้อเสนอแนะ
ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษา สถาน ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬา แบบบูรณาการสู่ คุณภาพ มาตรฐานที่ เหนือกว่า	1. พัฒนาผู้เรียนใหม่ การปรับเปลี่ยน พฤติกรรม ค่านิยมที่ เหมาะสม มี ความรู้คู่ คุณธรรม สรรพ โอกาสในการ เรียนรู้ ตาม เกณฑ์มาตรฐาน และสามารถ ดำเนินชีวิตอยู่ ในสังคมอย่างมี ความสุข	ร้อยละของ ผู้เรียนที่มี ผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน วิชาหลักของ ทุกระดับจาก การทดสอบ การศึกษา ระดับชาติ	ผู้เรียนที่มี ผลสัมฤทธิ์ ทางการเรียน ทุกระดับจาก การทดสอบ การศึกษา ระดับชาติ	ร้อยละของ ผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียนของทุกกลุ่ม สาระ จำนวนโรงเรียนที่ ผ่านเกณฑ์ มาตรฐาน สมศ. จำนวนโรงเรียนที่ ผ่านเกณฑ์ มาตรฐานกรม ส่งเสริมการ ปกครองส่วน ท้องถิ่น	50% ผ่าน (ประเมิน 5 ปี/ครั้ง) ดี	55% ผ่าน ดี		
	2. พัฒนาผู้เรียน ให้ได้รับโอกาส ในการศึกษาต่อ ในระดับที่สูงขึ้น และมีคุณภาพ		นักเรียนทุกคน ได้รับ การศึกษาต่อ ในระดับสูงขึ้น	ร้อยละของผู้จบ การศึกษาชั้นสูงสุด ของโรงเรียนได้รับ การศึกษาต่อ	100% <			

ภาพที่ 6 แบบฟอร์มการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง ปี พ.ศ. 2560

7) ศึกษาข้อมูลจากเว็บไซต์เทศบาลเมืองทุ่งสง

www.tungsong.com / 2April61.php



เมืองหลวงการเรียนรู้ เมืองของการปลูกฝังคุณธรรม นำความสุขมาสู่คน

สื่อธรรม ก่อปรการกรมี นามานะหากเพียร ไม่เบียดเบียนทำอันตรายคู่ใจ

มีผู้เข้าชมมาหนึ่งหมื่น 0793272 คน



103 ถนนปรีดา ตำบลทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โทร. 075-411342-3 โทรสาร 075-411515

เพจฟอลโลวติ้ง

วันอังคารที่ 17 เมษายน 2561 [10:01:25 น.

◀ เมษายน 2018 ▶

Su	Mo	Tu	We	Th	Fr	Sa
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	1	2	3	4	5

รางวัล

- จังหวัดนครศรีธรรมราช
- สำนักงานท้องถิ่น จ. นครศรีฯ
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
- คนไทยดอทคอม
- ข่าวไทย
- ไทยพับลิกคอม
- มหาไทยดอทคอม
- สมาคมเนชั่นแนลพาส
- สมาคมเอ็นบีแอลพาส
- เทศบาลหัวป่าะเทศ
- เทศบาลนคร
- เทศบาลเมือง



ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ยื่นแบบและชำระ= 3 ม.ค.-28 ก.พ. 61	ภาษีบำรุงท้องที่ ยื่นแบบและชำระ= 3 ม.ค.-30 เม.ย. 61	ภาษีป้าย ยื่นแบบและชำระ= 3 ม.ค.-30 มี.ค. 61
--	--	--

เทศบาลเมืองทุ่งสง ขอเชิญชวนผู้อยู่ในข่ายที่จะต้องชำระภาษีประจำปี 2561 ยื่นแบบชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด สามารถติดต่อและยื่นแบบชำระภาษีได้ ณ กองคลัง เทศบาลเมืองทุ่งสง โทร. 075-421179



สมาคม

www.tungsong.com

สายด่วนบขส



08-1537-5629

มีเมืองรวมเมืองทุ่งสง (รายชื่อจากบนลงล่าง) :

ทุ่งสง 100 ปี (หนึ่งร้อยปีจะถึง)

พระราชทานภูมิภา จัดตั้งเทศบาลตำบลปากพะนอง จังหวัดนครศรีธรรมราช มหะศักดิ์ราช ๒๕๓๓

กระทรวงมหาดไทย เปลี่ยนชื่อและเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลเป็นเทศบาลเมือง

แบบที่เมืองทุ่งสง

ท้องที่ : ส่วนเทศบาลนครินทร์, นักกโยง, นักกหนานเป็ว, กัดลตอ, พระโธสิศักดิ์วณณิม, สวณณณิม

พระเกียรติ

เทศบาลเมืองทุ่งสง ขอเชิญชวนผู้อยู่ในข่ายที่จะต้องชำระภาษีประจำปี 2561 ยื่นแบบชำระภาษีภายในเวลาที่กำหนด สามารถติดต่อและยื่นแบบชำระภาษีได้ ณ กองคลัง เทศบาลเมืองทุ่งสง โทร. 075-421179

ศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์

24 ชั่วโมง

075-412999

Link

tungsong.com

Inside

www.tungsong.com

วิสัยทัศน์เทศบาลเมืองทุ่งสง : คำนิยามร่วม

นโยบายนายกเทศมนตรีที่แถลงต่อสภา ณ วันที่ 15 ก.ค. 2554

โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสง

ศูนย์ช่วยเหลือประชาชน

เทศบาลเมืองทุ่งสง

การจัดกาไม่เบรณณาการ

คุณน้าฮานน้ารัก

ศูนย์เตือนภัยน้ากรมทุ่งสง

ภาพที่ 7 ตัวอย่างหน้าเว็บไซต์เทศบาลเมืองทุ่งสง

8) เก็บข้อมูลจากการจัดเวทีรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 โดยรับฟังความคิดเห็นของผู้ที่เกี่ยวข้อง



ภาพที่ 8 การเก็บข้อมูลจากการจัดเวทีรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560

9) สอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง ปี พ.ศ. 2560 โดยมีขั้นตอนการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในตาราง

ตารางที่ 2 แสดงขั้นตอนการสอบถามและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง ปี พ.ศ. 2560

ลำดับ	ขั้นตอนการสอบถามและสัมภาษณ์	ตัวแทนหน่วยงานผู้ถูกสอบถามหรือถูกสัมภาษณ์
1	ศึกษากรอบการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจของเทศบาลเมืองทุ่งสง	กองวิชาการและแผนงาน (ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ)
2	จัดทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการประเมินผลสัมฤทธิ์	ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3	จัดทำแบบฟอร์มการสอบถามและสัมภาษณ์	ทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4	สอบถามและสัมภาษณ์ <u>ยุทธศาสตร์ที่ 1</u> พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	1. กองการศึกษา (ฝ่ายบริหารการศึกษา/ฝ่ายส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม) 2. โรงเรียนเทศบาลวัดชัยชุมพล 3. โรงเรียนเทศบาลวัดโคกสะท้อน 4. โรงเรียนมัธยมศึกษาเทศบาลวัดท่าแพ 5. โรงเรียนเทศบาลบ้านนาเหนือ 6. โรงเรียนกีฬาเทศบาลเมืองทุ่งสง 7. โรงเรียนรีสอร์ทอนุบาลทุ่งสง

ลำดับ	ขั้นตอนการสอบถามและสัมภาษณ์	ตัวแทนหน่วยงานผู้ถูกสอบถามหรือถูกสัมภาษณ์
5	สอบถามและสัมภาษณ์ ยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่าง ยั่งยืน	1. สำนักปลัดเทศบาล (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป/ ฝ่ายปกครอง) 2. กองช่าง (ฝ่ายบริหารงานทั่วไป/ฝ่ายการโยธา) 3. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (ฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข) 4. กองช่างสุขาภิบาล (ฝ่ายจัดการสภาพแวดล้อม ด้านวัสดุอยู่แล้ว) 5. กองสวัสดิการสังคม (ฝ่ายส่งเสริมและ สวัสดิการสังคม) 6. สถานีตำรวจภูธรทุ่งสง (งานจราจร)
6	สอบถามและสัมภาษณ์ ยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่คุณภาพชีวิตที่ ดีกว่า	1. สำนักปลัดเทศบาล (ฝ่ายอำนวยการ) 2. กองคลัง (ฝ่ายบริหารงานคลัง) 3. กองสวัสดิการสังคม (ฝ่ายส่งเสริมและ สวัสดิการสังคม) 4. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
7	สอบถามและสัมภาษณ์ ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาล และองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคี มีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่ เทศบาลอัจฉริยะ	1. สำนักปลัดเทศบาล (ฝ่ายอำนวยการ/ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป/ฝ่ายปกครอง) 2. กองวิชาการและแผนงาน (ฝ่ายวางแผนและ งบประมาณ/ฝ่ายบริการและเผยแพร่วิชาการ) 3. กองคลัง (ฝ่ายบริหารงานคลัง/ฝ่ายพัฒนา รายได้) 4. กองสวัสดิการสังคม (ฝ่ายส่งเสริมและ สวัสดิการสังคม) 5. ห้องสมุด

10) สรุปผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง ปี พ.ศ. 2560

2. แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

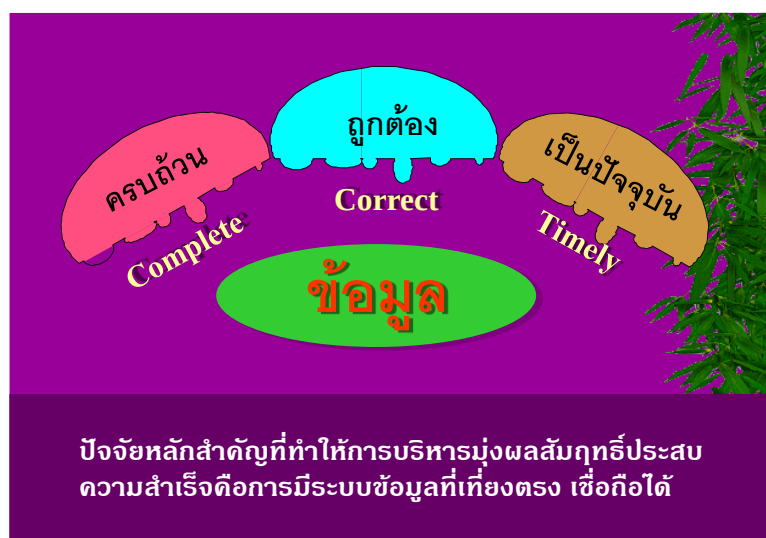
2.1) แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจหมายถึง กระบวนการที่มุ่งแสวงหาคำตอบว่านโยบาย/แผนงาน/ยุทธศาสตร์/โครงการ ที่วางแผนไว้ได้ดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายตามที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยมีมาตรฐานหรือตัวชี้วัด เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

2.2) วัตถุประสงค์ของการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

การบริหารงานมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกับการกิจ และวัตถุประสงค์ที่กำหนดขึ้นไว้สำหรับงานนั้น ๆ โดยผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นมีความคุ้มค่ากับการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานได้อย่างชัดเจนซึ่งจะแสดงผลถึงความสามารถในการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชน

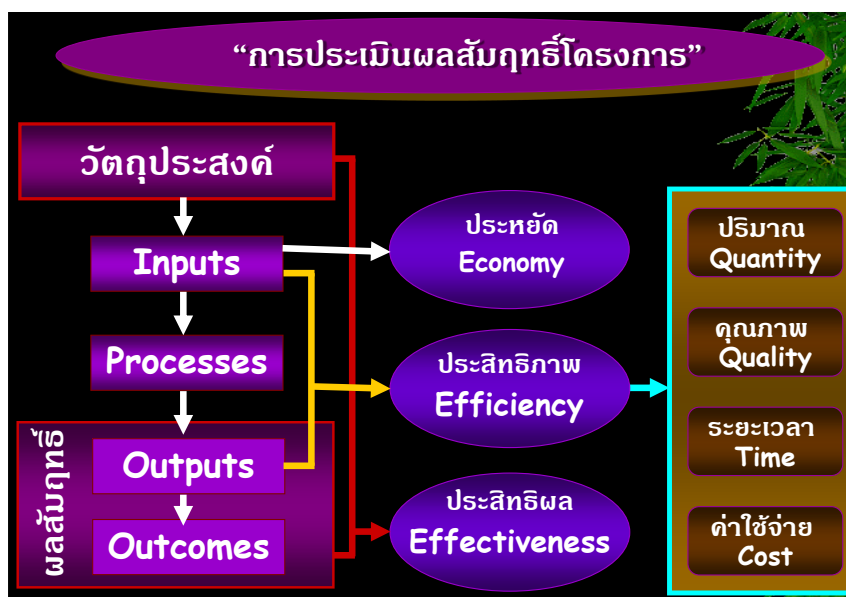
ปัจจัยหลักสำคัญที่ทำให้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จคือการมีระบบข้อมูลที่เที่ยงตรง เชื่อถือได้ดังแสดงในภาพ



ภาพที่ 9 ปัจจัยหลักสำคัญที่ทำให้การบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ประสบความสำเร็จ

2.3) หลักการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ

การประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์เป็น การวัดผลความต่อเนื่องในการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามนโยบายแผนงาน เป้าหมาย และ วัตถุประสงค์ของงานใน ภาพรวมและงานแต่ละด้านของหน่วยงานใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ตรวจสอบการปฏิบัติงาน/การใช้ ทรัพยากรของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ ดังแสดงในภาพ



ภาพที่ 10 หลักการประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและความคุ้มค่าการใช้งบประมาณ

3. วิสัยทัศน์ (Vision) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง

“ทุ่งสง เมืองแห่งการเรียนรู้”
เมืองชุมทางน้ำอยู่
คู่ชุมชนเข้มแข็ง ผาสุกอย่างยั่งยืน”

คำนิยามร่วม: การศึกษานำการพัฒนา ปวงประชามีส่วนร่วม

4. พันธกิจ (Mission) ของเทศบาลเมืองทุ่งสง

1. ส่งเสริมและสร้างโอกาสและยกระดับการเรียนรู้ของประชาชน ทั้งในระบบและนอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย อย่างต่อเนื่องให้มีคุณภาพและส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนเห็นคุณค่าภูมิปัญญาท้องถิ่น
2. พัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่เด็กและเยาวชนให้ได้มาตรฐาน มีความรู้คู่คุณธรรม จริยธรรม และจิตสำนึกสาธารณะ มีทักษะชีวิตที่ดี กีฬาเป็นเลิศ อยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข
3. ปรับปรุงและบังคับใช้ผังเมืองรวมและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานให้ได้มาตรฐาน รณรงค์ส่งเสริมให้คนในชุมชนมีระเบียบวินัย เคารพกฎจราจร ร่วมกันดูแลรักษาที่สาธารณะ และปรับปรุงภูมิทัศน์ให้สะอาดสวยงาม
4. จัดบริการสาธารณสุขปลอดภัย ไฟฟ้า ประปา มีความสะดวกทั่วถึง
5. พัฒนาสุขภาพที่ถูกต้องสุขลักษณะ ปราศจากมลพิษจากขยะ ฝุ่นควันและน้ำเสีย
6. ส่งเสริมสนับสนุนการนำพลังงานทางเลือกมาใช้ให้เกิดประโยชน์แก่ชุมชน คราวเรือน และหน่วยงานในเขตเทศบาล

7. ธรรมนูญส่งเสริมให้ความรู้เสริมสร้างพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้องแก่ประชาชนและให้สามารถเข้าถึงบริการสาธารณสุขและลดภาวะเสี่ยงจากโรคภัยต่าง ๆ
8. จัดสวัสดิการสังคมที่ดีแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส คนยากจน คนพิการ
9. ส่งเสริมและเสริมสร้างเศรษฐกิจฐานรากให้มั่นคงตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประชาชน/เอกชนมีส่วนร่วมในการลงทุน สนับสนุนและส่งเสริมการเพิ่มมูลค่าผลผลิต แปรรูป และการกระจายสินค้าที่เป็นธรรม
10. พัฒนาระบบบริการที่ดีแก่ประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจจากการบริหารงานของเทศบาล และส่งเสริมสนับสนุนกลุ่ม/องค์กรชุมชนให้เข้มแข็ง
11. บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนทั้งในเขตเทศบาลและใกล้เคียงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลและสอดคล้องกับการกีดถ่ายโอนภารกิจตามกฎหมาย

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 เข้าถึงบริการสาธารณสุขและลดภาวะเสี่ยงจากโรคภัยต่าง ๆ มีสวัสดิการที่ดี
6. เศรษฐกิจมีความมั่นคง ประชาชน/เอกชน มีส่วนร่วมในการลงทุน มีการเพิ่มมูลค่าผลผลิตแปรรูป และกระจายสินค้าที่เป็นธรรม นำหลักเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้
7. ประชาชนได้รับบริการที่ดี มีความพึงพอใจการบริหารงานของเทศบาล และสามารถบริหารจัดการกลุ่มองค์กรชุมชนให้เข้มแข็ง
8. บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนทั้งในเขตเทศบาลและใกล้เคียงเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารตามหลักธรรมาภิบาลและสอดคล้องภารกิจถ่ายโอนตามกฎหมาย

6. ผลการศึกษายุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (ปี พ.ศ.2559-2563) เทศบาลเมืองทุ่งสง (ฉบับทบทวน) ศึกษาเฉพาะ ปี พ.ศ. 2560

คณะกรรมการพัฒนา ได้ประชุมร่วมกันกับประชาคมเมืองทุ่งสง ประกอบด้วย ชุมชนทั้ง 20 ชุมชน ประชาชนทุกภาคส่วน เพื่อทบทวนปัญหาความต้องการ นำข้อมูลมาวิเคราะห์ศักยภาพ จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และอุปสรรค ตลอดจนได้ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายการพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา และแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาที่ได้กำหนดไว้และได้มีมติ ดังนี้

1. คงปัญหาความต้องการที่มีอยู่เดิม แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือแก้ไขยังไม่แล้วเสร็จและเพิ่มเติมปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นใหม่

2. คงไว้ซึ่งวิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดมุ่งหมายการพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนา

3. คงไว้ซึ่งแนวทางการพัฒนาที่ได้กำหนดไว้ โดยปรับคำหรือข้อความให้เหมาะสมขึ้น และ “เพิ่มแนวทางการพัฒนาในยุทธศาสตร์ที่ 2 แนวทางที่ 12 แนวทาง ส่งเสริมทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมพัฒนาเมืองทุ่งสงสู่เมืองคาร์บอนต่ำ เมืองจักรยาน เมืองรู้สัจจะพิบัติ”

จึงสรุปยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนา (ปี พ.ศ.2559-2563) เทศบาลเมืองทุ่งสง (ฉบับทบทวน) ศึกษาเฉพาะ ปี พ.ศ.2560 ดังนี้

6.1 จำนวนแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง

จำนวนแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสงแยกตามยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ยุทธศาสตร์ มีทั้งหมด 37 แนวทางการพัฒนา แยกตามยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

ตารางที่ 3 แนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง (แยกตามยุทธศาสตร์)

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	จำนวนแนวทางการพัฒนา
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬา แบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	10
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	12 (เพิ่มเติมจาก ปี 2558 ที่มี 11 แนวทาง)
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	7
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กร ชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ รองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	8
รวม	37

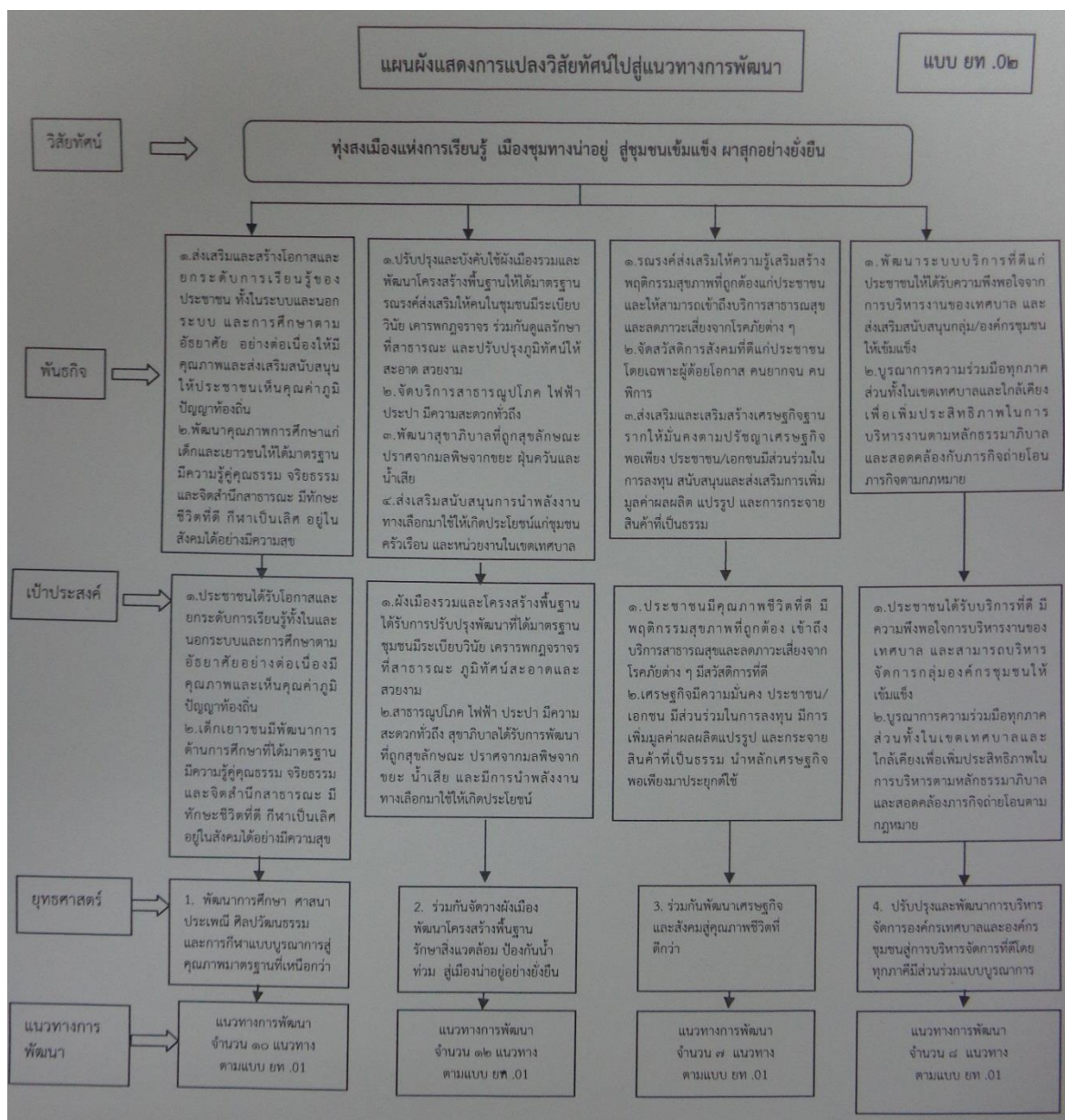
ตารางที่ 4 รายละเอียดแนวทางการพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	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 พัฒนาเด็กก่อนวัยเรียนให้มีความพร้อมทุกด้าน โดยจัดตั้ง โรงเรียนและพัฒนาระบบบริหารจัดการ "ริสอร์ทอนุบาล" และศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
	1.5 พัฒนาครูต้นแบบและบุคลากรทางการศึกษาให้ได้มาตรฐานและมีความเป็นเลิศ โดยมุ่งเน้นการประยุกต์ใช้ เครื่องมือเทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมสมัยใหม่ ในการจัดการเรียนการสอนและการบริหารการศึกษา
	1.6 พัฒนาศูนย์เรียนรู้ให้เป็นห้องเรียนต้นแบบเพื่อเสริมสร้างการพัฒนาทักษะการคิดวิเคราะห์ และคุณลักษณะอันพึงประสงค์ของผู้เรียนทั้ง 5 ด้าน
	1.7 สนับสนุนการกีฬาเพื่อสุขภาพ พัฒนาสู่ความเป็นเลิศและสู่มืออาชีพในระดับสากลและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการ โรงเรียน และระบบ โครงสร้างพื้นฐานด้านกีฬาให้ได้มาตรฐาน
	1.8 สร้างระบบบริหารจัดการของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลเมืองทุ่งสง เสริมสร้างการมีส่วนร่วมบริหารจัดการของภาคีทุกภาคส่วนอย่างมีคุณภาพเป็นระบบและได้มาตรฐาน
	1.9 พัฒนาระบบโรงเรียนมัธยมศึกษาให้มีคุณภาพได้มาตรฐานและมุ่งเน้นความเป็นเลิศในด้านวิชาการและด้านสังคม
	1.10 นำภูมิปัญญาท้องถิ่น ศิลปะ วัฒนธรรม อาชีพมาเป็นแนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตของคนทั้งในระบบและนอกระบบการศึกษา
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	2.1 บูรณาการความร่วมมือทุกภาคส่วนอย่างคุณภาพในการป้องกันและแก้ไขปัญหาอุทกภัย เมืองทุ่งสงแบบบูรณาการให้ยั่งยืน โดยบูรณาการการพัฒนาด้านกายภาพและด้านกระบวนการทางสังคมอย่างเชื่อมโยงและต่อเนื่อง
	2.2 สร้างกระบวนการเรียนรู้กฎหมายผังเมืองรวมเมืองทุ่งสง และส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติ
	2.3 พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานโครงข่ายถนน ระบบระบายน้ำ ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ให้เพียงพอ และปรับปรุงบำรุงรักษาอาคารสถานที่สาธารณะ
	2.4 ปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่สวนสาธารณะ สวนหย่อม และปรับปรุงภูมิทัศน์ในเขตเทศบาลให้สวยงามเป็นระเบียบ โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
	2.5 ป้องกันและแก้ไขปัญหามลพิษที่สาธารณะอย่างมีส่วนร่วม
	2.6 ปรับปรุงพัฒนาและบริหารจัดการตลาดสด ตลาดนัด ตลาดคนเดิน ให้สวยงาม สะอาด ถูกหลักสุขาภิบาลโดยการมีส่วนร่วม
	2.7 ส่งเสริม อนุรักษ์ ปั่นฟู ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
	2.8 จัดระบบจราจรให้มีระเบียบและสร้างวินัยจราจรแก่ประชาชน โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมแบบบูรณาการ
	2.9 ปรับปรุงระบบการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของเทศบาลให้มีประสิทธิภาพถูกหลักสุขาภิบาล สร้างเครือข่ายทุกภาคีมีส่วนร่วม สามารถลดปริมาณขยะ และการนำขยะกลับมาใช้ใหม่อย่างมีประสิทธิภาพ
	2.10 บริหารจัดการระบบบำบัดน้ำเสียที่มีอยู่ให้มีประสิทธิภาพโดยประชาชนมีส่วนร่วมและขยายระบบบำบัดน้ำเสียให้ครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาล
	2.11 อนุรักษ์ส่งเสริมการประหยัดพลังงานไฟฟ้าและน้ำมันและสนับสนุนการใช้พลังงานทางเลือก
	2.12 ส่งเสริมทุกภาคส่วนมีส่วนร่วมพัฒนาเมืองทุ่งสงสู่เมืองคาร์บอนต่ำ เมืองจักรยาน เมืองรู้ภัยพิบัติ (เพิ่มเติมจาก ปี 2558)
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	3.1 ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการลงทุนด้านคมนาคมขนส่ง รองรับการพัฒนาการลงทุนภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมและขยายการจ้างงานในพื้นที่ให้สามารถลดต้นทุนและเพิ่มความสามารถในการแข่งขัน
	3.2 พัฒนาทักษะและส่งเสริมอาชีพแก่กลุ่มผู้จ้างงาน กลุ่มอาชีพ ผู้ด้อยโอกาส ยากจน ภายใต้อุปสรรคเศรษฐกิจพอเพียง โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้เกิดเครือข่ายธุรกิจการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์ เชิงวัฒนธรรม และการกีฬา เชื่อมต่อแหล่งท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติและกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวของเมืองทุ่งสงเชื่อมโยงกับพื้นที่ใกล้เคียงโดยชุมชนมีส่วนร่วม
	3.4 จัดบริการสาธารณสุขให้ได้มาตรฐานทั่วถึงและรณรงค์ส่งเสริมให้ประชาชนมีพฤติกรรมสุขภาพที่ถูกต้อง
	3.5 จัดระบบป้องกันอาชญากรรม ยาเสพติด และอบายมุข โดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.6 พัฒนาระบบป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภัยพิบัติ ให้มีประสิทธิภาพโดยทุกภาคส่วนมีส่วนร่วม
	3.7 ส่งเสริมสวัสดิการชุมชนโดยจัดสวัสดิการแก่คนชรา ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ คนยากจน ให้พอเพียงแก่การดำรงชีพและเป็นธรรม

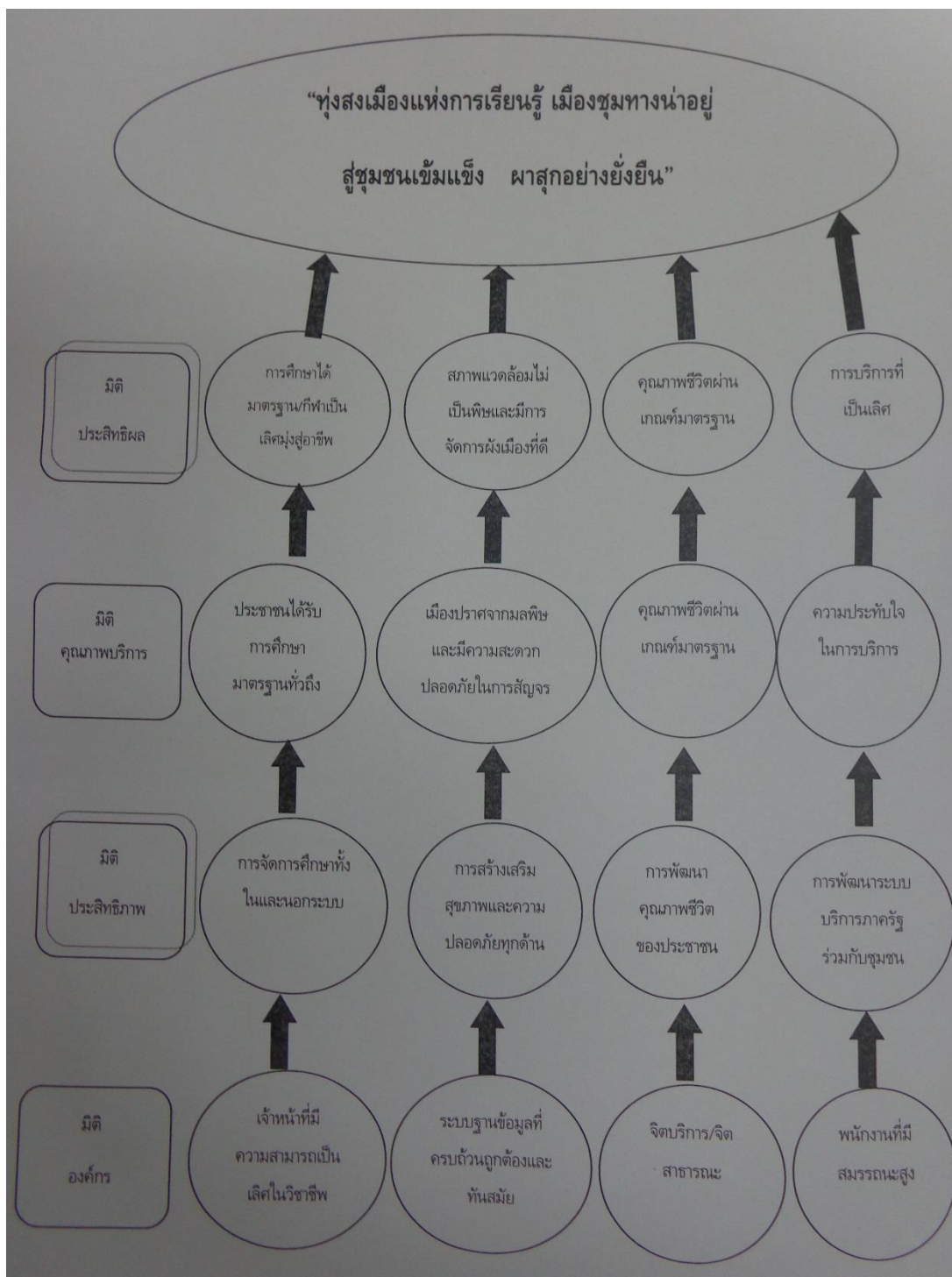
ยุทธศาสตร์การพัฒนา	รายละเอียดแนวทางการพัฒนา
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	4.1 ปรับปรุงและพัฒนาาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการและเพื่อการบริการประชาชนของเทศบาลและของชุมชนให้มีประสิทธิภาพและได้มาตรฐานสามารถเข้าถึงได้ง่ายสะดวกในการใช้ประโยชน์
	4.2 พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการทำงานเฉพาะด้านและทำงานเป็นทีมที่มีประสิทธิภาพและยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ตามหลักธรรมาภิบาลผ่านเกณฑ์การบริหารจัดการที่ดี
	4.3 ปรับปรุงและพัฒนาาระบบการสื่อสารเพื่อการพัฒนางานและพัฒนาชุมชนให้มีประสิทธิภาพ และลดขั้นตอนปฏิบัติงาน
	4.4 พัฒนาระบบบริการทุกกระบวนการบริการของเทศบาลโดยส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างเข้มแข็ง
	4.5 เพิ่มประสิทธิภาพและพัฒนาการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลให้ครบถ้วน ทัวถึง และเป็นธรรม
	4.6 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหารสู่การพัฒนาเมืองอย่างยั่งยืน
	4.7 ปรับปรุงและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้และสถานที่ปฏิบัติงาน
	4.8 ส่งเสริมองค์กรชุมชน (อปช.) ทุกองค์การบริหารชุมชน/กลุ่มต่าง ๆ ให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาเมืองอย่างเข้มแข็ง และบูรณาการความร่วมมือจากทุกภาคส่วน

6.2 แผนผังแสดงการแปลงวิสัยทัศน์ไปสู่แนวทางการพัฒนา



ภาพที่ 11 แผนผังแสดงการแปลงวิสัยทัศน์ไปสู่แนวทางการพัฒนา

6.3 แผนที่ยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง



ภาพที่ 12 แผนที่ยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง

6.4 ความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงกับยุทธศาสตร์จังหวัดและยุทธศาสตร์การพัฒนากองการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง เป็นเครื่องมือสำคัญอย่างยิ่งที่จะช่วยสนับสนุนให้เทศบาลใช้ในการวิเคราะห์สภาพปัญหา/ความต้องการ เพื่อนำไปสู่การกำหนดจุดมุ่งหมายในการพัฒนา กำหนดภารกิจและแนวทางการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่จุดมุ่งหมายดังกล่าวอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้การกำหนดแผนงาน/โครงการของเทศบาลมีทิศทางที่สอดคล้องและประสานสนับสนุนในจุดมุ่งหมายร่วมกัน ซึ่งนอกจากทำให้ปัญหา/ความต้องการได้รับการตอบสนองอย่างเหมาะสมแล้ว ยังเป็นการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดในขณะเดียวกันด้วย

โดยการกำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลจะต้องคำนึงถึงความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงกับยุทธศาสตร์จังหวัดและยุทธศาสตร์การพัฒนากองการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด ทั้งนี้เพื่อให้เทศบาลมีการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับมาตรการในการถ่ายโอนภารกิจ งบประมาณ และอัตรากำลังจากหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคตามที่กฎหมายกำหนด เพื่อที่จะสามารถปฏิบัติตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ตารางที่ 5 ความเชื่อมโยงของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงกับยุทธศาสตร์จังหวัดและยุทธศาสตร์การพัฒนางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด

ยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง	ยุทธศาสตร์จังหวัด	ยุทธศาสตร์ อปท. ในเขตจังหวัด
ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบ บูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาสังคมแห่งการเรียนรู้ และภูมิปัญญาเพื่อคุณภาพของคน นครศรีธรรมราช	ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต
ยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	ยุทธศาสตร์ที่ 3 การจัดการทรัพยากรธรรมชาติ น้ำ สิ่งแวดล้อมและพลังงานมี ประสิทธิภาพ เพิ่มพื้นที่สีเขียว และการใช้พลังงานสะอาด ยุทธศาสตร์ที่ 4 ศูนย์กลางการกระจายสินค้า และโลจิสติกส์ชั้นนำของภูมิภาค ได้มาตรฐาน ลดต้นทุน เพิ่ม ประสิทธิภาพการคมนาคมและ การขนส่ง	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การบริหารจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และพลังงาน ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ ดีกว่า	ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาการท่องเที่ยวเชิง อนุรักษ์และวัฒนธรรมระดับ มาตรฐานสากล ที่สามารถสร้าง อาชีพและรายได้ในพื้นที่เพิ่มขึ้น	ยุทธศาสตร์ที่ 1 การพัฒนาเศรษฐกิจ ยุทธศาสตร์ที่ 3 การพัฒนาสังคมและคุณภาพชีวิต
ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการ องค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การ บริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคมีส่วนร่วม แบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่ เทศบาลอัจฉริยะ	ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาสังคม การเรียนรู้และ ภูมิปัญญา เพื่อการอยู่ดี มีสุข	ยุทธศาสตร์ที่ 5 การพัฒนาการบริหารจัดการ องค์กรภายใต้ระบบธรรมาภิบาล

7. สรุปการนำโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2560-2562) ไปดำเนินการจริง ในปีงบประมาณ 2560

ตารางที่ 6 สรุปการนำโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลสามปี (2560-2562) ไปดำเนินการจริง ในปีงบประมาณ 2560

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	จำนวน/ โครงการ ตาม แผน สามปี	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 การกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพ มาตรฐานที่เหนือกว่า	43	34	79.07	29	67.44
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน รักษา สิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วมสู่ เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	33	20	60.61	16	48.48
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและ สังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	45	26	57.78	23	51.11
4. ปรับปรุงและพัฒนาการ บริหารจัดการองค์กรเทศบาล และองค์กรชุมชนสู่การบริหาร จัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วม แบบบูรณาการรองรับความ เปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	30	29	96.67	27	90.00
รวม	151	109	72.19	95	62.91

สรุปผลโครงการที่ได้บรรจุไว้ในแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงสามปี (2560-2562) ซึ่งในปีงบประมาณ 2560 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 151 โครงการ เทศบาลได้ดำเนินการนำโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงสามปี (2560-2562) มาจัดทำแผนดำเนินงานประจำปี 2560 จำนวน 109 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 72.19 และสามารถดำเนินการให้แล้วเสร็จ ทันภายในปีงบประมาณ 2560 มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 95 โครงการ สัดส่วนของโครงการตามแผน 3 ปี ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ คิดเป็นร้อยละ 62.91

8. สรุปผลการดำเนินงานโครงการตามแผนการดำเนินงาน ประจำปี 2560

ตารางที่ 7 สรุปผลการดำเนินงานโครงการตามแผนการดำเนินงาน ประจำปี 2560

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	โครงการที่เสร็จ		โครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ		โครงการที่ไม่ดำเนินการ		โครงการตามแผนการดำเนินงาน	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	29	85.29	0	0.00	5	14.17	34	31.19
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วมสู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน	16	80.00	4	20.00	0	0.00	20	18.35
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า	23	88.45	0	0.00	3	11.54	26	23.85
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	27	93.10	0	0.00	2	6.90	29	26.61
รวม	95	87.16	4	3.67	10	9.17	109	100.00

จากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองทุ่งสง ประจำปีงบประมาณ 2560 ซึ่งเทศบาลได้ตั้งงบประมาณสำหรับการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนา 4 ยุทธศาสตร์ รวมทั้งสิ้น 109 โครงการ

- จำนวนโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 95 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 87.16
- จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 3.67
- จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ 10 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 9.17

ปรากฏผลการดำเนินงาน ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 มี จำนวนโครงการตามแผนดำเนินงาน ประจำปี 2560 ทั้งหมด 34 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 29 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 85.29 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 0 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 0.00 และจำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 5 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 14.17

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 มี จำนวนโครงการตามแผนดำเนินงาน ประจำปี 2560 ทั้งหมด 20 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 16 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 80.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 20.00 และจำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 0 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 0.00

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 มี จำนวนโครงการตามแผนดำเนินงาน ประจำปี 2560 ทั้งหมด 26 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 23 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 88.45 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 0 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 0.00 และจำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 11.54

4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 มี จำนวนโครงการตามแผนดำเนินงาน ประจำปี 2560 ทั้งหมด 29 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 27 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 93.10 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 0 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 0.00 และจำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 2 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 6.90

จากผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์นั้น แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองทุ่งสงสามารถดำเนินงานสำเร็จได้ตามแผนดำเนินงาน ประจำปี 2560 ที่กำหนดไว้ คิดเป็นร้อยละ 87.16

ดังนั้น จากสัดส่วนผลการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ตามแผนดำเนินงาน ประจำปี 2560 ผลปรากฏว่า สัดส่วนของโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ มีมากที่สุด ร้อยละ 87.16 ของโครงการทั้งหมด เนื่องจากคณะผู้บริหารได้มีการเร่งรัด และติดตามการทำงานของทุกงาน/ฝ่าย/กอง ของเทศบาลเมืองทุ่งสงให้ทำงานให้เกิดผลแก่ประชาชนให้มากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองทุ่งสงมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานได้ตามแผนพัฒนาเทศบาล ประจำปี 2560

9. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560 (ในส่วนของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช ประจำปี 2560)

ผู้ประเมินได้เก็บรวบรวมข้อมูล จากประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนที่อาศัยในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช โดยแบ่งพื้นที่ออกเป็น 20 ชุมชน และ 1 ย่านการค้า จำนวน 400 คน (ร้อยละ 1.3016 ของ 30,732 คน) ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) และสุ่มจากหน่วยงานของราชการ รัฐวิสาหกิจ องค์กรเอกชน และอื่น ๆ ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 50 หน่วยงาน โดยวิธีการสุ่มแบบโควตา (Quota Sampling) รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 450 คน ซึ่งผลการประเมิน ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตามความพึงพอใจของประชาชน ดังแสดง ในตาราง

ตารางที่ 8 ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล

ยุทธศาสตร์ด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความพึงพอใจ	อันดับ
1. พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่ คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า	3.321	.625	ปานกลาง	1
2. ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาลิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่เมืองน่าอยู่อย่าง ยั่งยืน	3.240	.659	ปานกลาง	2
3. ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิต ที่ดีกว่า	3.206	.650	ปานกลาง	4
4. ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กร เทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดี โดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความ เปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ	3.215	.686	ปานกลาง	3
รวม	3.262	.606	ปานกลาง	

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ตามความพึงพอใจของประชาชน พบว่าทุกยุทธศาสตร์ประชาชนมีความพึงพอใจเกินกึ่งหนึ่ง คือเกิน 2.50 จากคะแนนเต็ม 5.00 ถือได้ว่าบรรลุผลสัมฤทธิ์ แต่เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจ พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.262 ซึ่งถือว่าได้แล้วยังไม่บรรลุผลสัมฤทธิ์เท่าที่ควร โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก ได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ยุทธศาสตร์ด้านที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.321

อันดับที่ 2 ยุทธศาสตร์ด้านที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สุ่มื่อนำอยู่อย่างยั่งยืน ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.240

อันดับที่ 3 ยุทธศาสตร์ด้านที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.215

10. สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล ประจำปี 2560

ตารางที่ 9 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง ยุทธศาสตร์ที่ 1

พัฒนาการศึกษา ศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ผลสัมฤทธิ์
เชิงปริมาณ	34	29	85.29		มีทั้งหมด 34 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 29 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 85.29 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 0 โครงการ จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 5 โครงการ แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.321	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากตาราง พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า

มีทั้งหมด 34 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 29 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 85.29 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 0 โครงการ จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 5 โครงการ แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.321

ตารางที่ 10 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง
ยุทธศาสตร์ที่ 2

ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่มิองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ผลสัมฤทธิ์
เชิงปริมาณ	20	16	80.00		มีทั้งหมด 20 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 16 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 80.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 0 โครงการ แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.240	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากตาราง พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู่มิองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

มีทั้งหมด 20 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 16 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 80.00 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 4 โครงการ จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 0 โครงการ แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.240

ตารางที่ 11 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง
ยุทธศาสตร์ที่ 3

ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ผลสัมฤทธิ์
เชิงปริมาณ	26	23	88.45		มีทั้งหมด 26 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 23 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 88.45 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 0 โครงการ จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.206	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากตาราง พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม สู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า

มีทั้งหมด 26 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 23 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 88.45 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 0 โครงการ จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 3 โครงการ แสดงถึงการทำงานส่วนใหญ่เป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.206

ตารางที่ 12 สรุปผลการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลเมืองทุ่งสง
ยุทธศาสตร์ที่ 4

ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วม
ร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

การประเมิน	โครงการทั้งหมด	โครงการที่แล้วเสร็จ	คิดเป็นร้อยละ	ผลการประเมิน	ผลสัมฤทธิ์
เชิงปริมาณ	29	27	93.10		มีทั้งหมด 29 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 27 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 93.10 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 0 โครงการ จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 2 โครงการ แสดงถึงการดำเนินงานเป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้
เชิงคุณภาพ				3.215	ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง

จากตาราง พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลเมืองทุ่งสง ตามยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาลอัจฉริยะ

มีทั้งหมด 29 โครงการ เทศบาลสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน 27 โครงการ คิดเป็นร้อยละ 93.10 จำนวนโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 0 โครงการ จำนวนโครงการที่ไม่ดำเนินการ จำนวน 2 โครงการ แสดงถึงการดำเนินงานเป็นไปตามแผนการดำเนินงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.215

11. ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง ปี พ.ศ. 2560

จากการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง ปี พ.ศ. 2560 ซึ่งเทศบาลได้ตั้งตัวชี้วัดไว้รวมทั้งสิ้น 85 ตัวชี้วัด

- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ	จำนวน 52 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 61.18
- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ	จำนวน 17 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 20.00
- จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้	จำนวน 16 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 18.82

ปรากฏผลการดำเนินงาน ดังนี้

1) ยุทธศาสตร์ที่ 1 มีจำนวนตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 31 ตัวชี้วัด

- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ	จำนวน 20 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 64.51
- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ	จำนวน 8 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 25.81
- จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้	จำนวน 3 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 9.68

2) ยุทธศาสตร์ที่ 2 มีจำนวนตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 28 ตัวชี้วัด

- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ	จำนวน 16 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 57.14
- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ	จำนวน 5 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 17.86
- จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้	จำนวน 7 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 25.00

3) ยุทธศาสตร์ที่ 3 มีจำนวนตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 14 ตัวชี้วัด

- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ	จำนวน 7 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 50.00
- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ	จำนวน 1 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 7.14
- จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้	จำนวน 6 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 42.86

4) ยุทธศาสตร์ที่ 4 มีจำนวนตั้งตัวชี้วัดไว้ รวมทั้งสิ้น 12 ตัวชี้วัด

- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ	จำนวน 9 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 75.00
- จำนวนตัวชี้วัดที่ดำเนินการไม่บรรลุ	จำนวน 3 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 25.00
- จำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้	จำนวน 0 ตัวชี้วัด	คิดเป็นร้อยละ 0.00

ดังนั้น จากสัดส่วนผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง ปี พ.ศ. 2560 ผลปรากฏว่า สัดส่วนของตัวชี้วัดที่ดำเนินการบรรลุ มีมากที่สุด ร้อยละ 61.18 ของตัวชี้วัดทั้งหมด แสดงให้เห็นว่าเทศบาลเมืองทุ่งสงมีประสิทธิภาพในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุตามตัวชี้วัดที่สูงขึ้น แต่ต้องทบทวนการตั้งตัวชี้วัดหรือติดตามการเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด เพราะจำนวนตัวชี้วัดที่ประเมินไม่ได้ มีมากถึงร้อยละ 18.82

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง ปี พ.ศ. 2560

การประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง

1. ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า
2. ยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ปกป้องกันน้ำท่วม สุเมื่อนำอยู่อย่างยั่งยืน
3. ยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า
4. ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์กรเทศบาลและองค์กรชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่

เทศบาลอัจฉริยะ

เกณฑ์การประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง

1. บรรลุ
2. ไม่บรรลุ
3. ประเมินไม่ได้ เนื่องจากการดำเนินงานไม่สอดคล้องกับตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ หรือ ไม่มีข้อมูลให้นำมาประเมินได้

ผลการประเมินผลสัมฤทธิ์การดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์เทศบาลเมืองทุ่งสง

ลำดับ	ผลการดำเนินงาน	ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 1	ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 2	ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 3	ตัวชี้วัดตามยุทธศาสตร์ที่ 4	รวม
1	บรรลุ	20 (64.51%)	16 (57.14%)	7 (50.00%)	9 (75.00%)	52 (61.18%)
2	ไม่บรรลุ	8 (25.81)	5 (17.86%)	1 (7.14%)	3 (25.00%)	17 (20.00%)
3	ประเมินไม่ได้	3 (9.68)	7 (25.00%)	6 (42.86%)	0 (0.00%)	16 (18.82%)
รวม		31 (100.00%)	28 (100.00%)	14 (100.00%)	12 (100.00%)	85 (100.00%)