

6. โครงการจ้างที่ปรึกษาวิจัยและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชน

หลักการและเหตุผล

เทศบาลเมืองทุ่งสงมีพันธกิจหน้าที่ในการบริหารงานและให้บริการประชาชนผ่านแผนงานโครงการพัฒนาต่างๆ มากมาย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า การบริหารราชการต้องเป็นไป เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชน อันเป็นที่มาของพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 โดยเนื้อหาเป็นการกำหนดแนวทางการบริหารราชการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ

ทั้งนี้เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นสิ่งสำคัญ เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ จะเป็นการสร้างระบบการควบคุมตนเองให้มีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงาน และการประเมินผลที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการประเมินผลการปฏิบัติราชการที่นำผลการประเมินมาจากความพึงพอใจของประชาชน สามารถนำผลการประเมินไปบริหารราชการตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้อย่างถูกต้องเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลที่ดี

ดังนั้น เทศบาลเมืองทุ่งสงจึงดำเนินการจ้างที่ปรึกษาเพื่อศึกษา วิจัย และประเมินผลของประชาชนเทศบาลเมืองทุ่งสง เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสงตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546 หมวด 8 การประเมินผลการปฏิบัติราชการ

วัตถุประสงค์

กิจกรรมที่ 1 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานเทศบาลเมืองทุ่งสง

1.1 เพื่อต้องการทราบระดับของความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานตามภารกิจต่างๆ ของเทศบาล ประจำปี 2554

1.2 เพื่อต้องการทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานตามนโยบายของผู้บริหาร ประจำปี 2554

1.3 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4 ยุทธศาสตร์ ตามแผนพัฒนาเทศบาล

1.4 เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามแบบประเมินตนเอง (ปตอ.) ของสำนักงานคณะกรรมการกระจายอำนาจให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กิจกรรมที่ 2 การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเทศบาลเมืองทุ่งสง

2.1 เพื่อศึกษาระดับและผลของความพึงพอใจ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

2.2 เพื่อศึกษา ปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะ และแนวทางการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลเมืองทุ่งสง อำเภอทุ่งสง จังหวัดนครศรีธรรมราช

งบประมาณที่ใช้ดำเนินการ

70,000 บาท

ผลการดำเนินงาน

จำคณะวิจัยสาขาวิชารัฐศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ วิทยาลัยเทคโนโลยีภาคใต้ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง ที่มีต่อการดำเนินงานตามภารกิจ/แผนพัฒนาของเทศบาลประจำปี 2554 โดยการสุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมดจำนวน 1,200 คน ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 รายละเอียด ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย) ดังนี้

1. การบูรณาการแก้ไขปัญหาทั่วมอย่างยั่งยืน ค่าเฉลี่ย 3.70 ระดับมาก
2. จัดให้มีการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ โดยมีเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นเจ้าภาพค่าเฉลี่ย 3.66 ระดับมาก
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกีฬา ค่าเฉลี่ย 3.63 ระดับมาก

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับหลัง

1. การรณรงค์และป้องกันเฝ้าระวังเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดในพื้นที่ เช่น โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทั้งในและนอกโรงเรียน ค่าเฉลี่ย 3.22 ระดับปานกลาง

2. การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหายาเสพติด และลดอัตราการติดยาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.23 ระดับปานกลาง

3. การเฝ้าระวังทางโภชนาการและแก้ไขปัญหาการขาดสารอาหารและโรคอ้วนให้เด็กอายุระหว่าง 0-6 ปี (ปตอ.) 3.26 ระดับปานกลาง

จากการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลเมืองทุ่งสง ที่มีการดำเนินงานตามนโยบาย ได้แก่

นโยบายที่ 1 ด้านการพัฒนาการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬา
แบบบูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาเทศบาลในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก และ 3 อันดับหลัง ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก

1. จัดให้มีการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ โดยมีเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นเจ้าภาพ ค่าเฉลี่ย 3.66 ระดับ มาก
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกีฬา ค่าเฉลี่ย 3.63 ระดับมาก
3. พัฒนากิจกรรมด้านการกีฬาของเยาวชนและประชาชนเพื่อนำสู่ความเป็นมืออาชีพ ค่าเฉลี่ย 3.61 ระดับมาก

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับหลัง

1. การประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโครงการรื้อรื้อทอนูปาลอย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.35 ระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจในการจัดตั้ง/ปรับปรุง/บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ค่าเฉลี่ย 3.37 ระดับปานกลาง
3. ส่งเสริมและสนับสนุนโครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับเด็กนักเรียน ค่าเฉลี่ย 3.43 ระดับปานกลาง

นโยบายที่ 2 ด้านการพัฒนาผังเมือง โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งแวดล้อมสู่เมืองน่าอยู่
ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก

1. การบูรณาการแก้ไขปัญหาทั่วม อย่างยั่งยืน ค่าเฉลี่ย 3.70 ระดับมาก

2. มีการก่อสร้าง ปรับปรุง และบำรุงรักษาท่อระบายน้ำ คูคลอง ค่าเฉลี่ย 3.62 ระดับมาก
3. มีน้ำประปาปริมาณเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการและสะอาดปลอดภัยอย่างเพียงพอแก่ประชาชนในพื้นที่ (ปตอ.) ค่าเฉลี่ย 3.55 ระดับมาก

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับหลัง

1. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทำการเกษตรปลอดสารพิษ และความพึงพอใจต่อการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ (ปตอ.) ค่าเฉลี่ย 3.33 ระดับปานกลาง
2. การจัดระเบียบจราจรทางถนน ทางเท้า และความปลอดภัยเรียบร้อยของเมือง ค่าเฉลี่ย 3.36 ระดับปานกลาง
3. ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ให้ประชาชนในชุมชนเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด(ปตอ.) ค่าเฉลี่ย 3.37 ระดับปานกลาง

นโยบายที่ 3 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก

1. ความพึงพอใจต่อเทศบาลในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย ค่าเฉลี่ย 3.57 ระดับมาก
2. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน เช่น ภัยแล้ง อัคคีภัย อุบัติเหตุ และน้ำท่วม ฯลฯ ค่าเฉลี่ย 3.55 ระดับมาก
3. ความพึงพอใจต่อเทศบาลในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ (ปตอ.) ค่าเฉลี่ย 3.53 ระดับมาก

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับหลัง

1. การรณรงค์และป้องกันเฝ้าระวังเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดในพื้นที่ เช่น โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดทั้งในและนอกโรงเรียน เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.22 ระดับปานกลาง
2. ความพึงพอใจต่อการส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหาเสพติด และลดอัตราการติดยาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป ค่าเฉลี่ย 3.23 ระดับปานกลาง
3. ความพึงพอใจต่อเทศบาลในการเฝ้าระวังทางโภชนาการและแก้ไขปัญหาการขาดสารอาหารและโรคอ้วนให้เด็กอายุระหว่าง 0-6 ปี (ปตอ.) ค่าเฉลี่ย 3.26 ระดับปานกลาง

**นโยบายที่ 4 ด้านการพัฒนาการปรับปรุงการจัดองค์การรองรับความเปลี่ยนแปลงสู่เทศบาล
อัจฉริยะผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 3.40**

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก

1. ประชาชนได้รับประโยชน์จากผลการดำเนินงานโครงการ/ กิจกรรมอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ค่าเฉลี่ย 3.46 ระดับปานกลาง
2. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลโครงการ/กิจกรรมของเทศบาลก่อนดำเนินงานและการรายงานผลการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 3.42 ระดับปานกลาง
3. การดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชนโดยคณะผู้บริหารใช้วิธีการแก้ไขปัญหาแบบมีส่วนร่วม (บูรณาการ) โดยประสานงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน ทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน เช่น การแก้ไขปัญหาหน้าท่วม แบบบูรณาการ การแก้ไขปัญหาจราจร แบบบูรณาการ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.41 ระดับปานกลาง

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับหลัง

1. เทศบาลมีการพบปะประชาชนเพื่อให้บริการนอกสถานที่ ค่าเฉลี่ย 3.35 ระดับปานกลาง
2. การส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านต่าง ๆ ค่าเฉลี่ย 3.39 ระดับปานกลาง
3. เทศบาลรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชนและมีช่องทางให้ท่านแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะวิธีการดำเนินงานและการดำเนินงานโครงการ / กิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 3.40 ระดับปานกลาง

**ภาพรวมความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาล 4
ยุทธศาสตร์ตามแผนพัฒนาเทศบาล**

**ยุทธศาสตร์ที่ 1 พัฒนาการศึกษาศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และการกีฬาแบบ
บูรณาการสู่คุณภาพมาตรฐานที่เหนือกว่า**

ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรก และ 3 อันดับหลังได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก (เรียงจากมากไปหาน้อย)

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานจัดให้มีการแข่งขันกีฬาในระดับต่างๆ โดยมีเทศบาลเมืองทุ่งสงเป็นเจ้าภาพ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.66

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานด้านการกีฬา อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.63

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานพัฒนาทักษะด้านการกีฬาของเยาวชน และประชาชนเพื่อนำสู่ความเป็นมืออาชีพ อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.61

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานประชาสัมพันธ์กิจกรรมของโครงการริสอร์ทบอลอย่างทั่วถึงอยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ย 3.35

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานการจัดตั้ง/ปรับปรุง/บริหารจัดการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กอยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ย 3.37

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนโครงการอาหารเสริมและอาหารกลางวันให้กับเด็กนักเรียนอยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ย 3.43

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ร่วมกันจัดวางผังเมือง พัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน รักษาสิ่งแวดล้อม ป้องกันน้ำท่วม สู้งานอย่างยั่งยืน

ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรกและ 3 อันดับหลังได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานการบูรณาการ แก้ไขปัญหาน้ำท่วมอย่างยั่งยืน อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.70

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานก่อสร้างปรับปรุงและบำรุงรักษาท่อระบายน้ำ คูคลองอยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.62

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานมีประปาปริมาณเพียงพอต่อความต้องการใช้บริการและสะอาดปลอดภัยอย่างเพียงพอแก่ประชาชนในพื้นที่ (ปตอ.) อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.55

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานต่อการส่งเสริมและสนับสนุนให้ทำการเกษตรปลอดสารพิษการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์

(ปตอ.) อยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ย 3.33

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานข้อ 25 การจัดระเบียบจราจรทางถนน ทางเท้า และความไม่เป็นระเบียบเรียบร้อยของเมือง อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.36

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานข้อ 31 ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ให้ประชาชนในชุมชนเกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับแนวทางในการใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด(ปตอ.) อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.3

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ร่วมกันพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมสู่คุณภาพชีวิตที่ดีกว่า ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.38 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรกและ 3 อันดับหลังได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการช่วยเหลือผู้ประสบภัย อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.57

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในชุมชน เช่น ภัยแล้ง อัคคีภัย อุบัติเหตุและน้ำท่วม ฯลฯ อยู่ในระดับมากคือมีค่าเฉลี่ย 3.55

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานในการช่วยเหลือผู้ประสบภัยพิบัติ (ปตอ.) อยู่ในระดับมาก คือมีค่าเฉลี่ย 3.53

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการรณรงค์และป้องกันเฝ้าระวังเพื่อแก้ไขปัญหาเสพติดในพื้นที่ เช่น โครงการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดทั้งในและนอกโรงเรียน เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.22

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันปัญหายาเสพติด และลดอัตราการติดยาเสพติดในเยาวชนและประชาชนทั่วไป อยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ย 3.23

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินการเฝ้าระวังทางโภชนาการและแก้ไขปัญหาการขาดสารอาหารและโรคอ้วนให้เด็กอายุระหว่าง 0-6 ปี (ปตอ.) อยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ย 3.26

**ยุทธศาสตร์ที่ 4 ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการองค์รเทศบาลและองค์กร
ชุมชนสู่การบริหารจัดการที่ดีโดยทุกภาคีมีส่วนร่วมแบบบูรณาการรองรับความเปลี่ยนแปลง
สู่เทศบาลอัจฉริยะ**

ผลปรากฏว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการพัฒนาเทศบาลเมืองทุ่งสงในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40 โดยสามารถเรียงลำดับความพึงพอใจ 3 อันดับแรกและ 3 อันดับหลังได้ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจผลการดำเนินงานโครงการ/ กิจกรรมอันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ อยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.46

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ข้อมูลโครงการ/กิจกรรม ของเทศบาลก่อนดำเนินงานและการรายงานผลการดำเนินงานอยู่ในระดับปานกลาง คือมีค่าเฉลี่ย 3.42

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนโดยคณะผู้บริหารใช้วิธีการแก้ไขปัญหาแบบมีส่วนร่วม(บูรณาการ) โดยประสานงาน โดยเน้นการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนทั้งภาครัฐ เอกชน และประชาชน เช่น การแก้ไขปัญหาหน้าท่วมแบบบูรณาการ การแก้ไขปัญหาจราจรแบบบูรณาการ เป็นต้น อยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ย 3.41

ความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 อันดับแรก

อันดับที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินการเทศบาลมีการพบปะประชาชนเพื่อให้บริการนอกสถานที่อยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ย 3.35

อันดับที่ 2 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินการส่งเสริมกระบวนการการมีส่วนร่วมของประชาชนในด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ย 3.39

อันดับที่ 3 ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินการเทศบาลรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากประชาชนและมีช่องทางให้ท่านแสดงความคิดเห็นหรือเสนอแนะวิธีการดำเนินงานโครงการ/ กิจกรรมต่างๆ ของเทศบาลเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ในระดับปานกลางคือมีค่าเฉลี่ย 3.40

สิ่งที่ประชาชนในเทศบาลเมืองทุ่งสงได้รับและเห็นถึงการพัฒนาที่ชัดเจนที่สุดของเทศบาลเมืองทุ่งสงในช่วง 1 ปีที่ผ่านมาจากการสำรวจสิ่งที่ประชาชนในเทศบาลเมืองทุ่งสงได้รับและเห็นถึงการพัฒนาที่ชัดเจนที่สุดของเทศบาลเมืองทุ่งสงใน 3 ลำดับแรก พบว่า

ลำดับที่ 1 การจัดการกับการแก้ปัญหาน้ำท่วม

ลำดับที่ 2 การส่งเสริมการจัดกิจกรรมด้านการกีฬา/นันทนาการและงานเทศกาลต่าง ๆ บริเวณหน้าที่ว่าการอำเภอทุ่งสง

ลำดับที่ 3 การขุดลอกคูคลองและระบบการระบายน้ำตามท่อมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประชาชนในเทศบาลเมืองทุ่งสงมีความต้องการให้เทศบาลเมืองทุ่งสงปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

จากการสำรวจสิ่งที่ประชาชนในเทศบาลเมืองทุ่งสงต้องการให้เทศบาลพัฒนามากที่สุดหรือดำเนินการในปีต่อไป 3 อันดับแรก พบว่า

ลำดับที่ 1 ด้านความสะอาด(การรักษาความสะอาดบนท้องถนนสายต่าง ๆ ไม่ให้มีฝุ่น กรวดทราย และดิน, การจัดการกับปัญหาขยะ)

ลำดับที่ 2 ยาเสพติด การพนัน การลักขโมย (ควรมีการปราบปรามให้หมดสิ้นหรือลดน้อยลง)

ลำดับที่ 3 การจัดระเบียบและปรับปรุงสภาพการจราจร แก้ปัญหาการจราจร รวมทั้งสัญญาณไฟจราจร การจอดรถและสถานที่จอดรถควรมีให้เพียงพอ

ลำดับที่ 1 การรักษาความสะอาดในเขตเทศบาล ,ขาดการทำความสะอาดบนถนน

ลำดับที่ 2 การแก้ไขปัญหาการจราจร

ลำดับที่ 3 การจัดการกับปัญหาขยะ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ เพิ่มเติมที่ประชาชนเสนอต่อเทศบาลเมืองทุ่งสง 3 อันดับแรก พบว่า

ลำดับที่ 1 ให้จัดการกับปัญหาขยะโดยเร่งด่วน และเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหาจราจรโดยด่วน

ลำดับที่ 2 การจัดระเบียบการจราจรไม่ให้ติดขัด (ถนนเวฬุภฤกษ์พัทธกษัตริย์ติดมาก)

ลำดับที่ 3 ปรับเปลี่ยนหรือซ่อมแซมหลอดไฟฟ้าที่ชำรุด, ให้ติดไฟฟ้าตามถนนสายต่างๆ เพิ่มขึ้นไม่เฉพาะแต่ในตลาด, ปรับปรุงไฟฟ้าให้มีแสงสว่างทั่วถึงยามค่ำคืนทั้งถนนนอกและถนนในซอย