



รายงาน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

รายงาน
การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำนำ

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สอดคล้องและเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ การประเมินมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ศึกษาผลผลิตผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำนวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แยกรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ฉบับนี้ เนื้อหาประกอบด้วย ๕ บท คือ บทที่ ๑ บทนำ บทที่ ๒ แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง บทที่ ๓ วิธีการประเมิน บทที่ ๔ ผลการประเมิน และบทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

ผู้ประเมินขอขอบคุณบุคลากรทุกฝ่ายของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตลอดจนจนอบคุณคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่ได้ตรวจสอบแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงร่างรายงานการประเมิน เพื่อให้การดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของการประเมิน โดยผลการประเมินครั้งนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญตาราง	ง
บทที่ ๑ บทนำ.....	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์.....	๒
ขอบเขตการศึกษา	๒
กรอบแนวคิดการประเมิน	๕
นิยามศัพท์เฉพาะ	๖
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	๖
บทที่ ๒ แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๘
ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๘
แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๑๗
แนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจ	๑๘
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล	๒๑
แนวคิด Balanced Scorecard (BSC)	๓๒
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๖
บทที่ ๓ วิธีการประเมิน.....	๔๒
ประเด็นของการประเมิน	๔๒
ขอบเขตการประเมิน	๔๓
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๔๗
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๘
การวิเคราะห์ข้อมูล	๕๐
แผนการดำเนินงาน	๕๑
บทที่ ๔ ผลการประเมิน	๕๓
๑. ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	๕๔
๑.๑ ผลการศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์ การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ใน แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)	๕๔
๑.๒ ผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่มีผลกระทบ ในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๕๙

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ	๖๑
๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕...	๖๑
๒.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผน พัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	๗๑
๓. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	๗๓
ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการ ติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก	๗๓
๔. ด้านการพัฒนาองค์กร	๘๕
ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป	๘๕
บทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	๘๗
สรุปผลการประเมิน	๘๗
อภิปรายผลการประเมิน	๙๘
ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย	๑๐๔
บรรณานุกรม	๑๐๖
ภาคผนวก	๑๐๑
ภาคผนวก ก แบบสอบถามผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการ...	๑๑๑
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานฯ.....	๑๑๔
ภาคผนวก ค แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) สำหรับจัดเวที.....	๑๒๐
ภาคผนวก ง คณะกรรมการประเมิน	๑๒๓

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ จำนวนประชากรและผู้มีสิทธิเลือกตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี.....	๙
๒.๒ โครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๑๗
๓.๑ การนำ Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมิน	๔๓
๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามเขตพัฒนา	๔๔
๓.๓ ประชากรกลุ่มองค์กรภาคประชาชน	๔๕
๓.๔ รายละเอียดและเครื่องมือการประเมินตามวัตถุประสงค์	๔๙
๓.๕ แผนการดำเนินงาน	๕๑
๔.๑ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับการปฏิบัติต่อความสอดคล้อง และการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๕๘
๔.๒ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับการปฏิบัติต่อภาพรวม ของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี.....	๕๙
๔.๓ จำนวนและค่าร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๖๑
๔.๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๖๕
๔.๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๖๖
๔.๖ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๖๗
๔.๗ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๖๘
๔.๘ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น	๖๙
๔.๙ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	๗๐
๔.๑๐ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์	๗๑

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
๔.๑๑ ค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์	๗๒
๔.๑๒ จำนวนและร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	๗๔
๔.๑๓ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับการปฏิบัติด้านผลผลิต จากการดำเนินโครงการ	๗๕
๔.๑๔ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับการปฏิบัติด้านผลลัพธ์ จากการดำเนินโครงการ	๗๖
๔.๑๕ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับการปฏิบัติด้านความคาดหวัง จากการดำเนินโครงการ	๗๖

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินงานการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๔๙๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญ เพื่อบู่มุงให้การบริการงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีซึ่งทำหน้าที่แทนรัฐในการบริหารจัดการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่หลากหลายดังกล่าว และส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้เกิดความคุ้มค่า ซึ่งการติดตามและประเมินผล เป็นเครื่องมือเพื่อให้ทราบว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ส่งผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาในการวางแผนครั้งต่อไป ให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในสังคมภายใต้ความต้องการ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการจัดบริการสาธารณะมากที่สุด ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๒๙ (๓) กำหนดให้คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น รายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อผู้บริหารท้องถิ่น เพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายในสิบห้าวัน นับแต่วันรายงานผลและเสนอความเห็นดังกล่าวและต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่าสามสิบวัน โดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี และข้อ ๓๐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ จึงกำหนดให้มีการจ้างที่ปรึกษาเพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ โดยการดำเนินโครงการต่าง ๆ ภายใต้การบริหารจัดการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนั้นเพื่อบู่มุงให้การบริการงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีซึ่งทำหน้าที่แทนรัฐในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่หลากหลายดังกล่าว และส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เกิดความคุ้มค่า หากแต่การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ต่ออย่างเดียวยังไม่สามารถบ่งชี้ผลการดำเนินงานได้ ไม่สามารถบ่งบอกความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่นได้

การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญ ที่สามารถช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อทราบว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพหรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ ผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาในการวางแผนครั้งต่อไป ตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๓๐ โดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อสะท้อนให้เห็นข้อมูลเชิงลึก เกิดความน่าเชื่อถือ และสามารถนำผลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีต่อไป

จึงได้ดำเนินการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดในการดำเนินโครงการ รวมทั้งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายแก่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาในปีงบประมาณต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕)

๒. เพื่อศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก

๓. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

๕. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ๔ ประเด็น ได้แก่

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาประกอบด้วย ๔ กลุ่ม ดังนี้

๑. ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีทั้ง ๔ เขตพัฒนา จำนวน ๑๓๑,๙๔๑ คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรในแต่ละเขตพัฒนาโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๕๗๙ คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

๒. กลุ่มองค์กรภาคประชาชน ได้แก่ ประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มแกนนำสุขภาพ ชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน และกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ มูลนิธิ มัสยิด วัด ที่อยู่ในเขตพัฒนาทั้ง ๔ เขต คัดเลือกกลุ่มองค์กรภาคประชาชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม จำนวน ๑๐ - ๑๕ คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

๓. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ พนักงาน ส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้าง พนักงานครู ในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive sampling) เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์

๔. สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คัดเลือกตัวแทนให้ครอบคลุมทั้ง ๔ เขตพัฒนา จำนวน ๑๐ - ๑๕ คน เพื่อเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑. ศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นเอกสารที่ทันสมัยและได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาการซึ่งระบุแหล่งที่มาของเนื้อหาอย่างชัดเจน

๒. ศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)

๓. ศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก ดังนี้

๓.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๓.๑.๑ โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะถนนพ้อขุนทะเล ๒๒

๓.๑.๒ โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะบริเวณถนนคลองฉนากและซอยย่อย

๓.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๓.๒.๑ โครงการส่งเสริมกิจกรรมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๓.๒.๒ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๓.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓.๓.๑ โครงการจัดการขยะในชุมชน

๓.๓.๒ โครงการลดโลกร้อนกับนครสุราษฎร์ธานี

๓.๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

๓.๔.๑ โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน

๓.๔.๒ โครงการอบรมและพัฒนาศักยภาพแกนนำสุขภาพชุมชน

๓.๔.๓ โครงการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.)

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๓.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น

๓.๕.๑ โครงการจัดการแข่งขันกีฬาเด็ก เยาวชนและประชาชน

๓.๕.๒ โครงการจัดงานประเพณีชักพระ-ทอดผ้าป่า และแข่งเรือยาว

๔. ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๕. สำนวความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวมและแยกตามรายยุทธศาสตร์ ดังนี้ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (๒) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว (๓) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๔) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (๕) ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น และ (๖) ด้านการบริหารจัดการที่ดี พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

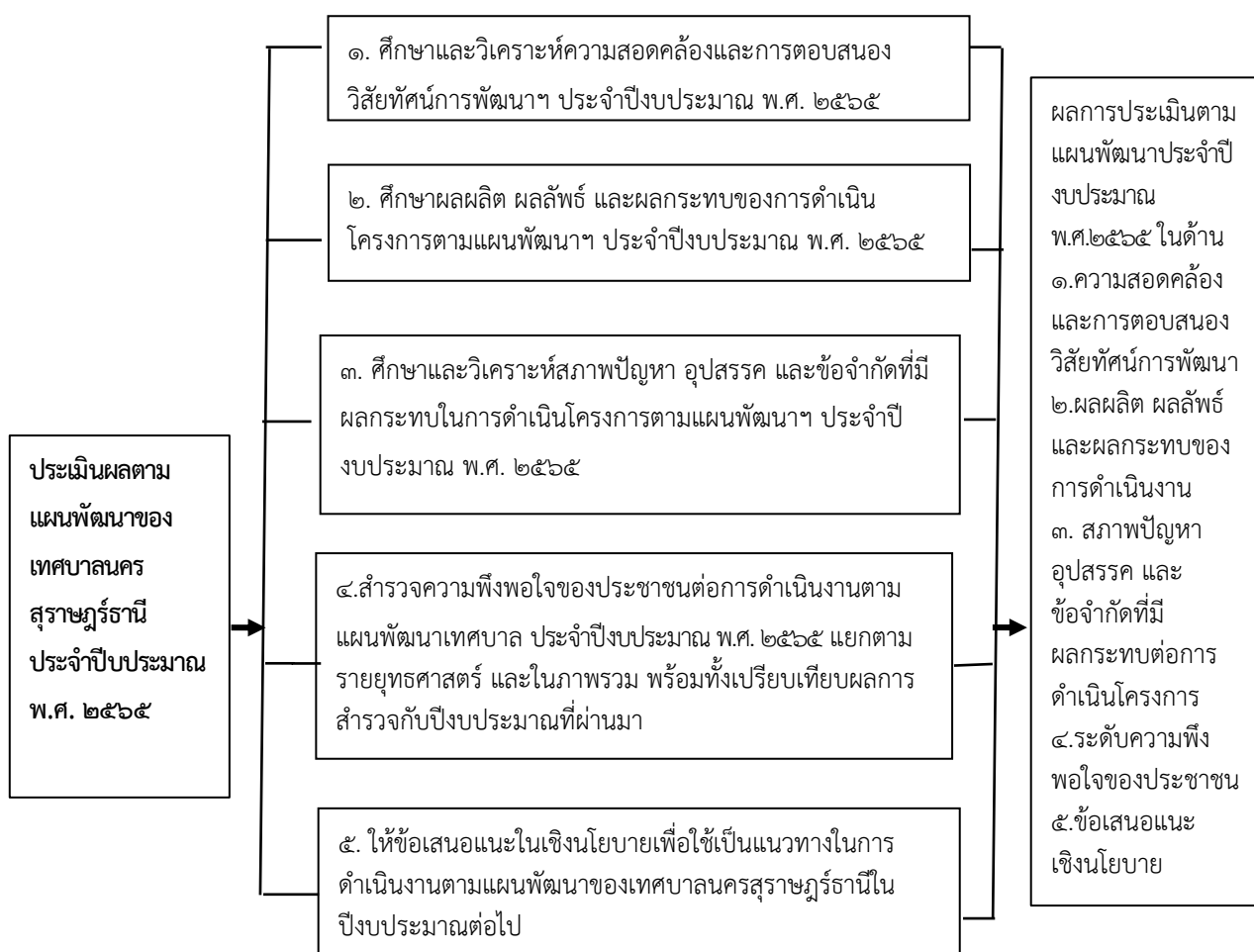
๖. นำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาดำเนินการศึกษา ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (ตั้งแต่วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๕ – ๔ มกราคม ๒๕๖๖)

กรอบแนวคิดการประเมิน

กรอบแนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังแสดงในภาพประกอบที่ ๑.๑



ภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิด

นิยามศัพท์

๑. แผนพัฒนาท้องถิ่น หมายถึง แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์โดยสอดคล้องกับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าและให้หมายความรวมถึงการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่น

๒. แผนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี หมายถึง แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่แสดงถึงรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนา และกิจกรรมที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีงบประมาณนั้น

๓. การตอบสนองวิสัยทัศน์ หมายถึง การดำเนินงานต่าง ๆ ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่มีเป้าหมายในการให้บริการสาธารณะและแก้ไขปัญหาแก่ประชาชน รวมทั้งการพัฒนาด้านต่าง ๆ เช่น ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การจราจร การคมนาคมขนส่ง ส่งเสริมการประกอบอาชีพ การลงทุนและการท่องเที่ยว รวมถึงเสริมสร้างความเข้มแข็งและความสงบสุขของชุมชน พัฒนาคนให้มีคุณภาพทั้งด้านร่างกาย จิตใจและสติปัญญา มุ่งเน้นให้เกิดการพัฒนาความรู้ควบคู่คุณธรรม เพื่อนำไปสู่การตอบสนองวิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข”

๔. การตอบสนองความต้องการของประชาชน หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยพิจารณาจากความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๕. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา หมายถึง การประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการที่ดี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้รับทราบข้อมูล ดังนี้

๑.๑ ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕)

๑.๒ ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก

๑.๓ สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๔ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๑.๕ ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายรวมถึงข้อมูลสนับสนุนในการตัดสินใจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

๒. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละระดับจะได้รับประโยชน์ เช่น

๒.๑ ระดับประเทศ ใช้เป็นข้อมูลกรณีตัวอย่างเพื่อนำไปประกอบการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการพัฒนาองค์กรตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการบริหารจัดการสาธารณะ

๒.๒ ระดับภูมิภาค เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ได้เห็นข้อเด่น ข้อดี โอกาสและข้อจำกัดของท้องถิ่นในการพัฒนาอย่างมีเป้าหมาย มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม สามารถกำหนดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและลงมือทำงานร่วมกันได้ สามารถวางแผนจัดการกับทรัพยากรหรือทุนในท้องถิ่นทั้งทุนบุคคลและทุนสังคมที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น อีกทั้งยังสามารถรับผลประโยชน์ร่วมกันได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี เอื้ออาทรต่อกัน ปลุกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ดีให้กับท้องถิ่น และสามารถเกิดภาคีแนวร่วมในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

๒.๓ ระดับท้องถิ่น เกิดการประสานแผนพัฒนาในด้านการพัฒนาเชิงพื้นที่ที่มีอาณาเขตติดต่อกันและมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยง และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจ กำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด

๓. ประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่เกี่ยวข้องจะได้รับประโยชน์โดยตรงจากการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานตามแผนพัฒนาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์นำไปสู่การพัฒนาให้ตอบสนองวิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข”

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผู้ประเมินได้ทบทวนแนวคิด วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการตรวจสอบฐานความรู้ และนำไปสู่การกำหนดกรอบประเด็นการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีรายละเอียดการทบทวนแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒. แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) เฉพาะโครงการที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. แนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจ

๔. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการประเมินผล

๕. แนวคิดเกี่ยวกับ Balance Scorecard

๖. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประวัติเมืองสุราษฎร์ธานี

สุราษฎร์ธานีเป็นเมืองเก่ามีหลักฐานว่าในพุทธศตวรรษที่ ๑๓ เป็นศูนย์กลางของอาณาจักรศรีวิชัย เมื่ออาณาจักรศรีวิชัยเสื่อมลงได้แยกออกเป็นเมืองต่าง ๆ ๓ เมือง คือ เมืองไชยา เมืองท่าทอง และเมืองคีรีรัฐ ต่อมาสมัยพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวได้โปรดเกล้าฯ ย้ายเมืองท่าทองมาตั้งที่บ้านดอนและยกฐานะเป็นเมืองจัตวาขึ้นตรงต่อกรุงเทพมหานคร โดยพระราชทานนามว่ากาญจนดิษฐ์ ครั้งเมื่อมีการปกครองแบบมณฑลในปี พ.ศ. ๒๔๔๐ ตรงกับรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้โปรดเกล้าฯ ให้รวมเมืองทั้ง ๓ เมือง เป็นเมืองเดียวกันเรียกว่าเมืองไชยา ต่อมารัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๖ ได้โปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อเมืองไชยา เป็น “สุราษฎร์ธานี” อันหมายถึงเมืองคนดี ตั้งแต่ พ.ศ. ๒๔๕๘ จนถึงปัจจุบัน

ความเป็นมาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เดิมเป็นชุมชนที่ตั้งอยู่ในตำบลตลาด อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี จัดรูปแบบการปกครองแบบสุขาภิบาล ต่อมาในปี พ.ศ. ๒๔๗๕ ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตย จึงได้มีการตรากฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลฉบับแรกขึ้น คือ พระราชบัญญัติระเบียบเทศบาล พ.ศ. ๒๔๗๖ ซึ่งมีผลทำให้สุขาภิบาลเมืองสุราษฎร์ธานี ได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ ๑๐ ธันวาคม ๒๔๗๘ และเปลี่ยนแปลงเขตครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๓๗ จากพื้นที่เดิม ๖.๙๕

ตารางกิโลเมตร เป็น ๖๘.๙๗ ตารางกิโลเมตร และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๕๐

สำหรับดวงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นรูปโล่มีปีกสมอเทิดรัฐธรรมนูญ ซึ่งมีความหมายว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นเมืองท่า ตั้งอยู่ริมแม่น้ำและทะเล ภายใต้การปกครองแบบประชาธิปไตย

ลักษณะภูมิประเทศ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตั้งอยู่ริมบริเวณที่ราบริมแม่น้ำตาปี และเป็นที่บรรจบของลำน้ำหลายสาย ได้แก่ คลองท่ากูบ และคลองมะขามเตี้ย ที่ไหลลงมาบรรจบกับแม่น้ำตาปีบริเวณเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งบริเวณนี้แม่น้ำตาปี ยังได้แยกออกเป็น ๒ สาย ไหลลงสู่ทะเล คือ แม่น้ำตาปี และคลองฉนาก

อาณาเขตการปกครอง

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีพื้นที่ประมาณ ๖๘.๙๗ ตารางกิโลเมตร ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบลุ่ม มีแม่น้ำตาปีไหลผ่านภายในเขตเทศบาล โดยมีอาณาเขต ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลบางชนะ ตำบลคลองฉนาก และตำบลท่าทองใหม่
- ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลวัดประดู่ และตำบลขุนทะเล
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับแนวเขตป่าสงวนแห่งชาติเขาท่าเพชร และอำเภอกาญจนดิษฐ์
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลบางชนะ ตำบลบางไผ่ และตำบลวัดประดู่

การเลือกตั้ง

จำนวนประชากรและผู้มีสิทธิเลือกตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยแบ่งออกเป็น ๔ เขตเลือกตั้ง (ข้อมูล ณ วันที่ ๒๒ มกราคม ๒๕๖๔ ได้จากการประมวลผลหน่วยเลือกตั้ง) ดังแสดงในตารางที่ ๒.๑

ตารางที่ ๒.๑ จำนวนประชากรและผู้มีสิทธิเลือกตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เขตเลือกตั้ง	ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (คน)	จำนวนหน่วย
เขตที่ ๑	๒๔,๐๘๙	๔๒ หน่วย
เขตที่ ๒	๒๓,๗๗๔	๓๓ หน่วย
เขตที่ ๓	๒๓,๒๕๔	๓๓ หน่วย
เขตที่ ๔	๒๒,๘๐๖	๓๒ หน่วย
รวม	๙๓,๙๒๓	๑๔๐ หน่วย

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรทั้งหมดตามสถิติทะเบียนราษฎรในท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ณ วันที่ ๑๗ ตุลาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๑๓๒,๐๒๐ คน เพศชาย ๖๒,๘๕๘ คน เพศหญิง ๖๙,๑๖๒ คน จำนวนครัวเรือน ๗๗,๓๕๓ ครัวเรือน

การพาณิชย์กรรมและบริการในเขตเทศบาลมีสถานประกอบการ ดังนี้

- | | |
|---|----------------|
| ๑. สถานที่บริการน้ำมัน | จำนวน ๓๑ แห่ง |
| ๒. ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า | จำนวน ๖ แห่ง |
| ๓. ตลาดสด | จำนวน ๑๓ แห่ง |
| ๔. สถานธนาบาล | จำนวน ๑ แห่ง |
| ๕. โรงรับจำนำ | จำนวน ๓ แห่ง |
| ๖. โรงแรม | จำนวน ๕๘ แห่ง |
| ๗. โรงภาพยนตร์ | จำนวน ๓ แห่ง |
| ๘. ร้านอาหารขนาดใหญ่ (พื้นที่เกิน ๒๐๐ ตรม.) | จำนวน ๖๙ แห่ง |
| ๙. ร้านอาหารขนาดเล็ก (พื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตรม.) | จำนวน ๖๓๙ แห่ง |
| ๑๐. สถานที่สะสมอาหาร (ร้านของชำพื้นที่เกิน ๒๐๐ ตรม.) | จำนวน ๒๔ แห่ง |
| ๑๑. สถานที่สะสมอาหาร (ร้านของชำพื้นที่ไม่เกิน ๒๐๐ ตรม.) | จำนวน ๔๒๔ แห่ง |

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๔)

การสาธารณสุข

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีสถานพยาบาลเพื่อให้บริการรักษาอาการเจ็บป่วยของประชาชน และดำเนินการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคต่าง ๆ ดังนี้

๑. โรงพยาบาลของรัฐ ๒ แห่ง คือโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี มีเตียงคนไข้ ๘๐๐ เตียง โรงพยาบาลค่ายวิภาวดีรังสิต มีเตียงคนไข้ ๖๐ เตียง
๒. โรงพยาบาลเอกชน ๒ แห่ง คือโรงพยาบาลทักษิณ มีเตียงคนไข้ ๒๐๐ เตียง โรงพยาบาลศรีวิชัย มีเตียงคนไข้ ๓๐ เตียง
๓. ศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาล ๔ แห่ง คือ ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ศูนย์ต่าปี) ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (สวนหลวง ร. ๙) ศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ฝั่งบางใบไม้) และศูนย์บริการสาธารณสุขที่ ๔ (บึงขุนทะเล)
๔. ศูนย์สุขภาพชุมชนเครือข่ายโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ๕ แห่งคือ ศูนย์สุขภาพชุมชน เมืองโพธารวาส ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพหวาย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองตลาดดอนนก ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองศรีวิชัย และศูนย์สุขภาพชุมชนเมืององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี
๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๒ แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกุ้ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะขามเตี้ย
๖. คลินิกเอกชน จำนวน ๑๘๖ แห่ง

(ที่มา : สำนักสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ วันที่ ๑๓ พฤษภาคม ๒๕๖๔)

การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้ให้การสงเคราะห์คนชราที่ขาดการดูแลเอาใจใส่ได้ก่อนอายุที่พึงได้กจรจัด เด็กกำพร้า ประชาชนที่ยากไร้ ตลอดถึงประชาชนที่ประสบภัยธรรมชาติ อัคคีภัย โดยสนับสนุนสิ่งของบริโภคต่าง ๆ และให้การบริการด้านสาธารณสุขขั้นพื้นฐานแก่ประชาชน นอกจากนี้ ได้จัดให้บริการแก่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง ได้แก่ กลุ่มเด็กและเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ไร้ที่พึ่ง และกลุ่มผู้ประสบปัญหาทางสังคมโดยทั่วถึงและเท่าเทียม ตลอดจนการ X-ray ชุมชนเพื่อค้นหากลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ กลุ่มเปราะบางให้เข้าถึงสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ให้บริการให้ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ชุมชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย ๗๐ ชุมชน ดังนี้

๑. ชุมชนบ้านบางทอง มีพื้นที่ ๒.๑๙ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ประมง

๒. ชุมชนคลองฉนาก มีพื้นที่ ๒.๓๐ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง

๓. ชุมชนฝั่งบางโป้ง มีพื้นที่ ๐.๘๑ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง

๔. ชุมชนบางหลา มีพื้นที่ ๒.๓๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง

ค้าขาย

๕. ชุมชนหัวแหลมพัฒนา มีพื้นที่ ๐.๘๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง

๖. ชุมชนหาดตายวง มีพื้นที่ ๐.๘๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ประมง สวนมะพร้าว

๗. ชุมชนตลาดล่าง มีพื้นที่ ๐.๗๘ ตร.กม. ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๘. ชุมชนหน้าด่าน มีพื้นที่ ๐.๗๕ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ รับจ้าง

๙. ชุมชนตลาดท่าเรือ มีพื้นที่ ๐.๒๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๑๐. ชุมชนตาปี มีพื้นที่ ๐.๕๓ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๑๑. ชุมชนวัดโพธิ์वास มีพื้นที่ ๐.๖๘ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย รับจ้าง

๑๒. ชุมชนวัดไทร มีพื้นที่ ๐.๑๔ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

๑๓. ชุมชนสหกรณ์ศรี มีพื้นที่ ๐.๓๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างค้าขาย

๑๔. ชุมชนหลังอาชีวะ มีพื้นที่ ๐.๖๙ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง ค้าขาย

๑๕. ชุมชนตลาดเกษตร ๒ มีพื้นที่ ๐.๖๑ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว

๑๖. ชุมชนเทศบาล มีพื้นที่ ๐.๖๓ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย
ธุรกิจส่วนตัว

๑๗. ชุมชนราษฎร์อุทิศ มีพื้นที่ ๐.๙๘ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
ค้าขาย รับจ้าง

๑๘. ชุมชนราษฎร์บำรุง-ดอนนก มีพื้นที่ ๐.๘๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
รับราชการ รับจ้าง

๑๙. ชุมชนตลาดใหม่-ดอนนก มีพื้นที่ ๐.๖๕ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
รับราชการ รับจ้าง

๒๐. ชุมชนบางกุ้ง ๑ มีพื้นที่ ๐.๗๓ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง
ธุรกิจส่วนตัว

๒๑. ชุมชนบางกุ้ง ๒ มีพื้นที่ ๐.๓๖ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง
ทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว

๒๒. ชุมชนบางกุ้ง ๓ มีพื้นที่ ๑.๙๙ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง
ค้าขาย

๒๓. ชุมชนอ้อมค่ายวิภาวดีรังสิต มีพื้นที่ ๑.๙๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบ
อาชีพ รับราชการ รับจ้าง

๒๔. ชุมชนวัดโพหวาย มีพื้นที่ ๓.๑๕ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
ค้าขาย รับจ้าง

๒๕. ชุมชนหลังคลัง มีพื้นที่ ๑.๖๐ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
เกษตรกรรม ประมง

๒๖. ชุมชนวัดท่าทอง มีพื้นที่ ๒.๑๐ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง
ธุรกิจส่วนตัว

๒๗. ชุมชนสันติสุข มีพื้นที่ ๓.๑๙ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพประมง
ค้าขาย รับจ้าง

๒๘. ชุมชนปากน้ำ มีพื้นที่ ๒.๑๑ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำสวน
ประมง

๒๙. ชุมชนมณฑลทหารบกที่ ๔๕ มีพื้นที่ ๐.๙๔ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบ
อาชีพรับราชการ

๓๐. ชุมชน ร. ๒๕ พัน ๓ มีพื้นที่ ๐.๘๘ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
รับราชการ

๓๑. ชุมชนเสาวลักษณ์ มีพื้นที่ ๐.๘๓ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๓๒. ชุมชนตลาดหน้าศูนย์สร้างทาง มีพื้นที่ ๐.๕๕ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่
ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับราชการ

๓๓. ชุมชนบ้านบางกุ้ง มีพื้นที่ ๐.๓๕ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ประมง
รับจ้างทั่วไป ทำสวน

๓๔. ชุมชนไทยสมุทร มีพื้นที่ ๐.๒๕ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว

๓๕. ชุมชนเปี่ยมสุข มีพื้นที่ ๑.๖๐ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๓๖. ชุมชนกาญจนวิถีสวนใจ มีพื้นที่ ๑.๓๕ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ค้าขาย

๓๗. ชุมชนหนองบัว มีพื้นที่ ๑.๑๓ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๓๘. ชุมชนเสรีพล มีพื้นที่ ๐.๓๑ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๓๙. ชุมชนศรีธานี-ยางงาม มีพื้นที่ ๑.๑๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

๔๐. ชุมชนเมตตาธรรม มีพื้นที่ ๐.๖๗ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับราชการ

๔๑. ชุมชนเสรีไท มีพื้นที่ ๐.๓๘ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ประมง

๔๒. ชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต มีพื้นที่ ๐.๘๕ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ

๔๓. ชุมชนกรมทหารราบที่ ๒๕ มีพื้นที่ ๐.๘๓ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ

๔๔. ชุมชนวังเพชร มีพื้นที่ ๐.๓๑ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ ค้าขาย

๔๕. ชุมชนพวงเพชรพัฒนา มีพื้นที่ ๐.๓๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๔๖. ชุมชนหน้าสนามกีฬา มีพื้นที่ ๐.๓๖ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร ค้าขาย

๔๗. ชุมชนหน้าค่าย อส. มีพื้นที่ ๑.๐๘ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ค้าขาย

๔๘. ชุมชนลูกเสือ-การุณราษฎร มีพื้นที่ ๐.๓๔ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๔๙. ชุมชนตลาดดอนนก มีพื้นที่ ๐.๓๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว

๕๐. ชุมชนเสม็ดเรียง มีพื้นที่ ๐.๔๕ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร รับจ้าง

๕๑. ชุมชนหน้าศาลากลาง มีพื้นที่ ๐.๕๐ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย รับจ้าง

๕๒. ชุมชนเพชรวิลล่า มีพื้นที่ ๐.๓๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย
ธุรกิจส่วนตัว

๕๓. ชุมชนศรีธานี มีพื้นที่ ๐.๖๗ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง
ค้าขาย

๕๔. ชุมชนเคหะชุมชนฯ มีพื้นที่ ๐.๘๐ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย
รับจ้าง

๕๕. ชุมชนวัดกลางใหม่ มีพื้นที่ ๑.๔๔ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
ค้าขาย รับจ้าง

๕๖. ชุมชนบ้านบางใหญ่ มีพื้นที่ ๓.๐๗ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
เกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง

๕๗. ชุมชนในลีก มีพื้นที่ ๑.๒๗ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย
รับจ้าง

๕๘. ชุมชนบึงขุนทะเล มีพื้นที่ ๓.๑๖ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
รับจ้าง ประมง

๕๙. ชุมชนรวมเพชรสามัคคี มีพื้นที่ ๐.๒๘ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
รับจ้าง ค้าขาย

๖๐. ชุมชนวัดหน้าเมือง มีพื้นที่ ๐.๕๐ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ
ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง

๖๑. ชุมชนสิริสุข มีพื้นที่ ๐.๘๐ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ เกษตรกร
รับจ้าง

๖๒. ชุมชนท่าแขก มีพื้นที่ ๐.๘๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจส่วนตัว
รับจ้าง

๖๓. ชุมชนนาเนียน มีพื้นที่ ๐.๘๕ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจ
ส่วนตัว รับจ้าง

๖๔. ชุมชนท่ากูป มีพื้นที่ ๐.๒๕ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับราชการ
ธุรกิจส่วนตัว

๖๕. ชุมชนศรีวิชัย มีพื้นที่ ๐.๔๓ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย
ธุรกิจส่วนตัว

๖๖. ชุมชนย่านยาว มีพื้นที่ ๑.๑๑ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย
รับจ้าง

๖๗. ชุมชนทุ่งน้อย มีพื้นที่ ๑.๒๐ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ค้าขาย
รับจ้าง

๖๘. ชุมชนดงตาล มีพื้นที่ ๐.๔๒ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ รับจ้าง
ธุรกิจส่วนตัว

๖๙. ชุมชนแหลมทราย มีพื้นที่ ๐.๘๖ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจ
ส่วนตัว

๗๐. ชุมชนมะขามเตี้ย มีพื้นที่ ๐.๕๕ ตร.กม. การประกอบอาชีพ ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพ ธุรกิจ
ส่วนตัว รับราชการ
ที่มา : กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม ๒๕๖๔

การศึกษา

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีสถานศึกษาในสังกัด ดังนี้

๑. โรงเรียนเทศบาล ๑ (แดงอ่อนเผดิมวิทยา)
๒. โรงเรียนเทศบาล ๓ (ตลาดล่าง)
๓. โรงเรียนเทศบาล ๔ (วัดโพธารวาส)
๔. โรงเรียนเทศบาล ๕
๕. โรงเรียนกีฬาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๖. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนเทศบาล ๔ (วัดโพธารวาส)
๗. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบางหลา
๘. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดโพธิ์นิมิต

ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานของสำนักการศึกษา มีการจัดโครงสร้างการดำเนินงานของสำนักการศึกษาประกอบด้วย หน่วยศึกษานิเทศก์ ฝ่ายแผนงานและโครงการ ส่วนบริหารการศึกษา ส่วนส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม นอกจากนี้ เทศบาลได้สนับสนุนการดำเนินงานของสถานศึกษาที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้งสถานศึกษาที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาสุราษฎร์ธานี เขต ๑ และสังกัดสำนักงานการศึกษาเอกชน

การคมนาคมขนส่ง การไฟฟ้า การประปา การสื่อสาร

การไฟฟ้า

ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอยู่ในความรับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยมีจำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ ๗๕,๘๙๗ ครัวเรือน ซึ่งเทศบาลจะรับผิดชอบเฉพาะการขยายเขตการติดตั้งซ่อม ตลอดจนอุปกรณ์เพื่อบริการแสงสว่างตามถนน ตรอก ซอย ซึ่งเป็นไฟฟ้าสาธารณะเท่านั้น

ที่มา : การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จังหวัดสุราษฎร์ธานี ณ เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๔

การประปา

การให้บริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินการโดยการประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี โดยผลิตน้ำประปาได้ จำนวน ๑๖๐,๖๘๑.๓๐ ลูกบาศก์เมตร/วัน จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา ๗๒,๔๓๑ ครัวเรือน น้ำประปาที่ใช้ ๗๘,๕๐๒.๘๗ ลูกบาศก์เมตร/วัน จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๓

ที่มา : การประปาส่วนภูมิภาค (ชั้นพิเศษ) สาขาสุราษฎร์ธานี ณ เดือน กรกฎาคม ๒๕๖๔

การสื่อสาร

๑. จำนวนโทรศัพท์ส่วนบุคคล ๕,๗๗๓ เลขหมาย
๒. จำนวนโทรศัพท์สาธารณะ ๖๐ เลขหมาย
๓. ชุมสายโทรศัพท์ ๑๕ หมายเลข
๔. ผู้ใช้อินเตอร์เน็ตไฟเบอร์ไยแก้ว ๕,๘๕๐ หมายเลข
๕. ศูนย์บริการที่เปิดให้บริการ ๓ ศูนย์

ที่มา : บริษัทโทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดสุราษฎร์ธานีข้อมูล ณ วันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๖๔

สภาพเศรษฐกิจ

โครงสร้างเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีแนวโน้มที่จะกระจายสาขาการผลิตและปรับตัวเข้าสู่การผลิตภาคอุตสาหกรรมและบริการมากขึ้น โดยเฉพาะความอุดมสมบูรณ์ของผลผลิตทางการเกษตร ประมงและแร่ธาตุต่าง ๆ ที่เป็นวัตถุดิบของการพัฒนาอุตสาหกรรม ความได้เปรียบของโครงข่ายคมนาคมขนส่ง ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการต่าง ๆ ตลอดจนบริการสนับสนุนอื่น ๆ ที่มีอยู่แล้วระดับหนึ่งและมีแผนงานจะขยายบริการเพิ่มขึ้นจะสนับสนุนโอกาสการพัฒนาจังหวัดสุราษฎร์ธานีให้เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรม การค้า การท่องเที่ยว และการคมนาคมขนส่งของภาคใต้ตอนบนที่จะช่วยกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคและชนบทได้ต่อไป

ด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๑. สะพานลอยคอนกรีตเสริมเหล็กข้ามถนน จำนวน ๗ แห่ง
๒. ทางม้าลาย จำนวน ๑๒๓ แห่ง
๓. สามแยกไฟแดง จำนวน ๖ แห่ง
๔. สี่แยกไฟแดง จำนวน ๑๖ แห่ง
๕. ถนนในเขตเทศบาล จำนวน ๑,๒๘๐ สาย

ที่มา : ส่วนการโยธา สำนักช่าง เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือน กันยายน ๒๕๖๔

การใช้ประโยชน์ที่ดิน

เนื่องจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นชุมชนศูนย์กลางของจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นศูนย์กลางของสถาบันราชการ สถาบันการเงิน และสถาบันการศึกษา ดังนั้นการใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ที่ดินเพื่อยุอาศัยและพาณิชยกรรม ส่วนที่เหลือจะเป็นการใช้ที่ดินเพื่อสถานศึกษา สถานที่ราชการ เกษตรกรรม อุตสาหกรรมและอื่น ๆ

ที่มา : สำนักช่างส่วนการโยธา ข้อมูล ณ เดือนสิงหาคม ๒๕๖๓

แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น จำแนกตามประเด็นยุทธศาสตร์และแผนงาน ดังตารางที่ ๒.๒

ตารางที่ ๒.๒ โครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์/แผนงาน	จำนวนโครงการ	งบประมาณ (บาท)
๑.	การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	๙๗	๖๖๙,๗๐๒,๕๕๐
	๑.๑ แผนงานการรักษาความสงบภายใน	๑	๓๙๐,๐๐๐
	๑.๒ แผนงานเคหะและชุมชน	๒๘	๒๐๘,๗๗๒,๘๙๐
	๑.๓ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	๖๘	๔๖๐,๕๓๙,๖๖๐
๒.	การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๑๒	๗๘๔,๓๐๐,๐๐๐
	๒.๑ แผนงานเคหะและชุมชน	๒	๗๗๐,๐๐๐,๐๐๐
	๒.๒ แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	๑	๑,๐๐๐,๐๐๐
	๒.๓ แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ	๗	๖,๑๐๐,๐๐๐
	๒.๔ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	๒	๗,๒๐๐,๐๐๐
๓.	การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๕	๑๓๖,๕๐๐,๐๐๐
	๓.๑ แผนงานสาธารณสุข	๑	๕๐๐,๐๐๐
	๓.๒ แผนงานเคหะและชุมชน	๒	๑๕,๖๐๐,๐๐๐
	๓.๓ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	๒	๑๒๐,๔๐๐,๐๐๐
๔.	การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๑๓๕	๒๖๖,๘๙๙,๐๑๐
	๔.๑ แผนงานการรักษาความสงบภายใน	๔	๑๒,๔๘๐,๐๐๐
	๔.๒ แผนงานสาธารณสุข	๑๘	๘,๙๗๗,๖๐๐
	๔.๓ แผนงานสังคมสงเคราะห์	๑๗	๗,๖๖๕,๐๐๐
	๔.๔ แผนงานเคหะและชุมชน	๒	๑,๔๖๐,๐๐๐
	๔.๕ แผนงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน	๗๘	๑๔,๘๗๙,๐๐๐
	๔.๖ แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและนันทนาการ	๔	๒๐,๑๕๐,๐๐๐
	๔.๗ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	๓	๑๑,๘๐๐,๐๐๐
	๔.๘ แผนงานการพาณิชย์	๔	๘๕๙,๘๑๐
	๔.๙ แผนงานงบกลาง	๕	๑๘๘,๖๒๗,๖๐๐

ตารางที่ ๒.๒ (ต่อ)

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์/แผนงาน	จำนวนโครงการ	งบประมาณ (บาท)
๕.	การพัฒนาทางการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๖๗	๑๘๒,๐๑๙,๒๐๐
	๕.๑ แผนงานบริหารทั่วไป	๓	๒,๗๐๐,๐๐๐
	๕.๒ แผนงานการศึกษา	๔๗	๑๔๔,๕๐๙,๒๐๐
	๕.๓ แผนงานเคหะและชุมชน	๑	๑๐,๓๘๐,๐๐๐
	๕.๔ แผนงานการศาสนาวัฒนธรรมและ นันทนาการ	๑๖	๒๔,๔๓๐,๐๐๐
๖.	การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓๓	๑๘๘,๑๘๔,๐๐๐
	๖.๑ แผนงานบริหารทั่วไป	๒๕	๓๕,๑๓๔,๐๐๐
	๖.๒ แผนงานการรักษาความสงบภายใน	๓	๒๕๐,๐๐๐
	๖.๓ แผนงานอุตสาหกรรมและการโยธา	๕	๑๕๒,๘๐๐,๐๐๐
รวมทั้งสิ้น		๓๔๙	๒,๒๒๗,๖๐๔,๗๖๐

ที่มา : งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และแผนงาน

จากแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) มีการกำหนดแผนงานโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ครอบคลุมทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ จำนวน ๓๔๙ โครงการ รวมงบประมาณ ๒,๒๒๗,๖๐๔,๗๖๐ บาท ซึ่งเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยมีโครงการตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ รวมทั้งสิ้น ๒๔๗ โครงการ งบประมาณรวม ๓๘๙,๒๖๘,๖๔๐ บาท นอกจากจำนวนโครงการและงบประมาณตามเทศบัญญัติ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้กำหนดโครงการและงบประมาณในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ที่จ่ายจากเงินทุนสำรองเงินสะสม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๓ โครงการ รวมงบประมาณ ๒๒๐,๕๖๘,๐๐๐ บาท และที่จ่ายจากเงินสะสม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ โครงการ งบประมาณ ๒๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการสาธารณะจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ โดยแนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้นิยามศัพท์และอธิบายถึงหลักการไว้ ทั้งนี้ ทฤษฎีที่ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวคิดความพึงพอใจที่สำคัญ ได้แก่ แนวคิดการจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow ซึ่งถือได้ว่าเป็นทฤษฎีต้นตำรับของการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ โดย Maslow ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการ

ใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้น ๕ ขั้น ดังนี้

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) ความต้องการทางด้านร่างกายเป็นความต้องการเบื้องต้นเพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค ความต้องการพักผ่อน และความต้องการทางเพศ เป็นต้น ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการด้านร่างกายยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย ในด้านนี้โดยปกติแล้วองค์กรทุกแห่งมักตอบสนองความต้องการของแต่ละคนด้วยวิธีการทางอ้อม คือ การจ่ายเงินค่าจ้าง

๒. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs) ถ้าหากความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองตามสมควรแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการในขั้นต่อไปที่สูงขึ้น คือ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยหรือความมั่นคงต่าง ๆ ความต้องการทางด้านความปลอดภัยจะเป็นเรื่องเกี่ยวกับการป้องกันเพื่อให้เกิดความปลอดภัยจากอันตรายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับร่างกาย ความสูญเสียทางด้านเศรษฐกิจ ส่วนความมั่นคงนั้น หมายถึง ความต้องการความมั่นคงในการดำรงชีพ เช่น ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

๓. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Belongingness Needs) ภายหลังจากที่ได้รับการสนองในสองขั้นดังกล่าวแล้วก็จะมีความต้องการสูงขึ้น คือ ความต้องการทางสังคมจะเริ่มเป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมของคน ความต้องการทางด้านนี้จะเป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกัน และการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และมีความรู้สึกว่ามันเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มทางสังคมอยู่เสมอ

๔. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถความรู้และความสำคัญในตัวของตัวเอง ตลอดจนความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่นหรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน การดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

๕. ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization Needs) ลำดับขั้นความต้องการที่สูงสุดของมนุษย์ก็คือ ความต้องการที่อยากจะประสบความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิด หรือความคาดหวัง ทะเยอทะยานใฝ่ฝันที่อยากได้รับผลสำเร็จในสิ่งอันสูงส่งในทัศนะของตน

ฮิลการ์ด และคณะ (Hillgard, et al, ๑๙๗๑, pp. ๓๐๔-๓๐๕) ได้ทำการศึกษาแนวความคิดเรื่องการจูงใจ (Incentive) ที่มีความสัมพันธ์ทำให้เกิดเกิดความพึงพอใจจนกลายเป็นการจูงใจทางบวก (Positive Incentive) ซึ่งกิจกรรมที่เป็นสภาพแวดล้อมทางวัตถุจะสร้างความพึงพอใจตอบสนองตามความต้องการ เช่น ความต้องการอาหาร เป็นสิ่งจูงใจในการสร้างความพึงพอใจต่อแรงขับ (Drives) เมื่อเกิดความหิวจะเกิดการจูงใจทางบวกเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพตามสาเหตุและความแตกต่างเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล เช่น การขึ้นชอบรสชาติของอาหาร เป็นความพึงพอใจส่วนบุคคล แม้ว่าจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับร่างกายก็ตาม

เชลลีย์ (Shelley, ๑๙๖๕, pp. ๒๕๒-๒๖๘) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า มนุษย์จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจได้แบ่งออกเป็นสองแบบ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึก

ทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกทำให้เกิดความสุข ที่คนส่วนใหญ่มักจะไขว่คว้าตลอดเวลา เซลเลย์ ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมอีกว่า ความพึงพอใจในรูปแบบบวกจะเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ เมื่อหวนคิดหรือทบทวน ในบางครั้งจะมีความสุขเพิ่มเติมมากกว่าเดิม ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ความสุขที่สร้าง ความพึงพอใจจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความสุขในรูปแบบอื่น ๆ

คอตเลอร์ (Kotler, ๒๐๐๐, pp.๓๖) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดีหรือผิดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (Perceived) กับความคาดหวัง (Expectations) ของบุคคลผู้นั้น ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือด้อยกว่าความคาดหวัง ผู้ที่ได้รับประโยชน์ก็ไม่พอใจ (Dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังผู้รับประโยชน์ก็เกิดความสุข (Satisfied)

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความเด่นชัดเริ่มต้นจากการศึกษาของเอลตัน มาโย (Elton Mayo) และคณะที่เมือง Hawthorne ในปี ค.ศ. ๑๙๓๐ และงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจได้ปรากฏเป็นครั้งแรกจากงานของ Hoppock ในปี ค.ศ. ๑๙๓๕ ในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ เช่น แรงจูงใจ ความสนใจทางสภาพของบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน) เป็นต้น

คอร์แมน (Korman, ๑๙๗๗) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจออกเป็น ๒ กลุ่ม ประกอบไปด้วย

๑. ทฤษฎีเติมเต็มความต้องการ (Need Fulfillment Theory) ความพึงพอใจที่เกิดจากการทำงานเป็นความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายส่วนบุคคล

๒. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference – Group Theory) ลักษณะการทำงานของกลุ่มจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสมาชิกภายในกลุ่มจะใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตนเอง

ทฤษฎีของมิลเลท (Millet, ๑๙๕๔)

แนวความคิดของ Millet ได้นำเสนอเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชน โดยมีแนวทางและหลักการสำคัญ คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาค กล่าวคือ ภาครัฐจะต้องมีฐานคติในการคิดว่าการบริหารงานจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ภาครัฐจะต้องให้การบริการกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมาย ไม่สามารถแบ่งแยกกีดกันหรือให้บริการเฉพาะกลุ่มหรือบุคคลได้ Millet ยังได้นำเสนอความคิดเพิ่มเติมว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะไร้ประสิทธิภาพเมื่อการให้บริการไม่ตรงต่อเวลา อันจะนำไปสู่การสร้างความไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการภาครัฐได้ ดังนั้น Millet จึงได้สรุปแนวทางสำคัญที่ภาครัฐจะต้องสร้างความพึงพอใจด้านการให้บริการกับประชาชนโดยจะต้องยึดถือหลักการ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) กล่าวคือ ภาครัฐจะต้องมีฐานความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน จะต้องได้รับความยุติธรรมที่เกิดจากการให้บริการอย่างเสมอภาคกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการและจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกันด้วย

๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) กล่าวคือ การให้บริการจะต้องพิจารณาถึงความตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของภาครัฐจะไม่มีประสิทธิภาพหากการให้บริการไม่ตรงต่อเวลาซึ่งจะก่อให้เกิดผลกระทบไปยังความพึงพอใจของประชาชน

๓. ความเพียงพอในการให้บริการ (Ample Service) กล่าวคือ จำนวนและสถานที่การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่เหมาะสม (The Right Quantity at the Right Geographical Location) ซึ่ง Millet ได้แสดงความคิดเห็นเพิ่มเติมว่า ความเสมอภาคและการบริการตรงเวลาจะมีความสัมพันธ์กับความเพียงพอในการให้บริการ ถ้าจำนวนการให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งไม่มีความยุติธรรม ความเสมอภาคและการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายในทางปฏิบัติ

๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) กล่าวคือ เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ บนพื้นฐานของการยึดถือประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก และไม่ยึดตามความพึงพอใจของหน่วยงาน ที่ให้บริการว่าจะดำเนินการต่อหรือหยุดเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่หาหน้าที่ได้มากขึ้น บนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป แนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในแนวความคิดของ Maslow ที่ได้แสดงทัศนะไว้ว่า แรงจูงใจที่เกิดขึ้นจะเป็นสิ่งสนับสนุนให้เกิดความต้องการของมนุษย์ ๕ ชั้น ประกอบไปด้วย ความต้องการพื้นฐาน ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการสถานะด้านสังคม และความต้องการความสำเร็จในชีวิต แนวความคิดของ Korman และ Myers ได้ชี้ชัดในประเด็นเรื่องของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และแนวความคิดของ Millet มีสาระสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงการทำงานของภาครัฐจะต้องสร้างความพึงพอใจด้านการให้บริการกับประชาชนโดยตรง เช่น การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา ความเพียงพอในการให้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการแบบก้าวหน้า ทฤษฎีแนวความคิดที่ได้กล่าวสรุปมาทั้งหมดเป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำมาใช้ในการผสมผสานกับการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในการประเมินความพึงพอใจในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ด้าน ประกอบด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการจัดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และยุทธศาสตร์ การพัฒนา ด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ที่กล่าวมานี้ มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่มีต่อประชาชน จึงสามารถนำมาตั้งเป็นข้อคำถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิภาพที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ตามแนวคิดของ Maslow ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของมนุษย์ที่เริ่มต้นจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต อีกทั้งยังเป็นการสะท้อนแนวคิดของ Millet ที่ภาครัฐจะต้องสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะกับประชาชน

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

แนวความคิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ การจะตรวจสอบ

ว่าการบริหารงานประสบความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงใดจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนของโครงการว่าได้นำไปปฏิบัติบรรลุเป้าหมายหรือไม่ โดยจะต้องมีวิธีการเปรียบเทียบจากผลงานที่ได้รับตามมาตรฐานที่กำหนดหรือผลที่คาดหวัง ทั้งที่เห็นเป็นรูปธรรมและนามธรรม ผลแห่งการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการที่จะบอกให้ทราบถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลว สามารถนำไปใช้เป็นบทเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาคิดทั้งในปัจจุบันและอนาคต

การประเมินผล (Evaluation) ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๒ ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง การพิจารณาและวัดค่าของกิจการใด ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (ราชบัณฑิตยสถาน. ๒๕๕๖ : ๖๖๔)

Ebel and Frisbie ได้ให้คำนิยามการประเมินผลว่า เป็นเรื่องของการตัดสินใจในการพิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพหรือคุณค่าของสิ่งที่ต้องการประเมิน (Ebel and Frisbie, ๑๙๙๑: ๑๓)

Stephen P. Rubins (๑๙๗๖: ๑๔๓) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดูแลติดตามเพื่อที่จะทำให้ทราบว่าองค์การหรือหน่วยงานได้รับประโยชน์และใช้ทรัพยากร เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ถ้าไม่ได้เป็นไปตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้มากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องคอยดูแลควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา

Stufflebeam and Shinkfield (๒๐๐๗: ๓, ๑๕๙) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลไว้ว่าเป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปประกอบเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือและเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการภายใต้การกำหนดคุณค่าหรือข้อดี ข้อเสียบางสิ่งบางอย่างที่เป็นระบบ

Worthen and Sander (๑๙๘๗: ๑๙) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลไว้ว่าเป็นการพิจารณาคุณประโยชน์ของการจัดหาสารสนเทศเพื่อตัดสินใจคุณค่าของแผนงาน ผลผลิต กระบวนการที่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป็นการพิจารณาศักยภาพของทางเลือกต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานหรือให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (๒๕๕๓: ๒๐ - ๒๑) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลไว้ว่าการประเมินผล หมายถึง กระบวนการใช้ดุลยพินิจและ/หรือค่านิยมและข้อจำกัดต่าง ๆ ในการพิจารณาตัดสินใจคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยการเปรียบเทียบที่ได้จากการกำหนดเกณฑ์ไว้ เพื่อช่วยให้ผู้มีอำนาจตัดสินใจเลือกทางเลือกที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

นิศา ชูโต (๒๕๕๐: ๑๘) ได้ให้คำจำกัดความของการประเมินผลไว้ว่าการประเมินผล หมายถึง เป็นการตัดสินใจอย่างเป็นระบบเกี่ยวกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยมีการเปรียบเทียบกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในโครงการว่าเกิดขึ้นจริง มีประโยชน์หรือไม่มีประโยชน์หรือไม่เกิดขึ้นกับกลุ่มใด มีการเปลี่ยนแปลงอย่างไร เมื่อเปรียบเทียบกับคุณภาพและความคุ้มค่าเชิงต้นทุน

กล่าวโดยสรุป การประเมินผล หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการว่าประสบผลสำเร็จตามกรอบของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยการตัดสินใจของผู้บริหารในการพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อแสวงหาแนวทางที่ดีที่สุดต่อไป

๑. แนวความคิดการประเมินผลโครงการ

แนวความคิดและทฤษฎีการประเมินผลโครงการได้รับการพัฒนามาหลายยุคหลายสมัย นักวิชาการได้มีความพยายามนำเสนอทฤษฎีการประเมินผลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด แต่ก็ยังพบข้อจำกัดในด้านความเชื่อ ปรัชญา และองค์ความรู้ที่มีความแตกต่างกันไป และที่สำคัญความแตกต่างของแต่ละทฤษฎีก็ยังมีจุดเด่น จุดด้อย และข้อจำกัดที่นำไปใช้ในการประเมินผลที่แตกต่างกัน ดังนั้น แนวทางในการพิจารณาการประเมินผลจึงควรจำกัดให้ใช้เพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง แต่ควรจะต้องพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมของวัตถุประสงค์ในการประเมินโครงการ ตลอดจนองค์ประกอบอื่นๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการใช้ทฤษฎีนั้น รวมทั้งอรรถประโยชน์ที่จะได้รับอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดอีกด้วย แนวความคิดทฤษฎีการประเมินผลที่ได้รับการยอมรับในปัจจุบัน ประกอบไปด้วย

๑.๑ แนวคิดการประเมินผลของ Michael Scriven (๒๐๐๑)

แนวความคิดการประเมินของ สคริฟเวน มุ่งเน้นในเรื่อง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือที่นำมาใช้ในการประเมินเพื่อตัดสินคุณค่า (Merit, Worth, Value) ความสำคัญ (Significance) ของสิ่งที่มุ่งประเมินเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ เช่น ต้นทุน การดำเนินงาน และความคุ้มค่า เป็นต้น สคริฟเวน จึงได้จำแนกประเภทและบทบาทของการประเมินออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ

๑.๑.๑ การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินลักษณะงาน กิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ที่บ่งชี้ถึงข้อดีหรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน เรียกการประเมินในลักษณะนี้ว่า การประเมินเพื่อการปรับปรุง

๑.๑.๒ การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรมหรือโครงการใดสิ้นสุดลงนำผลที่ได้จากการประเมินมาสรุปเป็นตัวบ่งชี้เพื่อแจกแจงคุณค่าความสำเร็จของโครงการนั้น จึงเรียกการประเมินในลักษณะนี้ว่า การประเมินสรุปรวม

ทั้งการประเมินเพื่อการปรับปรุงและการประเมินสรุปรวม จะเป็นการประเมินผลลัพธ์ตัดสินคุณค่าของโครงการเมื่อโครงการสิ้นสุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สคริฟเวน ยังได้นำเสนอแนวความคิดการประเมินเพิ่มเติมอีกว่า องค์การควรประเมินความก้าวหน้าระหว่างดำเนินการซึ่งเป็นการจัดทำ การประเมินกระบวนการ เพื่อให้การพัฒนาปรับปรุงโครงการสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

นอกจากแนวความคิดที่ได้นำเสนอมา สคริฟเวน ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมในประเด็นที่จะต้องประเมินออกเป็นส่วนสำคัญอีก ๒ ส่วน คือ

๑. การประเมินภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะโครงการต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการที่เป็นรูปธรรม

๒. การประเมินผลตอบแทน (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของโครงการ ทฤษฎีหรือคุณภาพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ได้รับการบริการ

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีการประเมินผลของ สคริฟเวน จะให้ความสำคัญกับการประเมินผลภายในมากกว่าการประเมินผลตอบแทน แต่ในขณะเดียวกันก็ยังคงมีการสนใจตัวแปรด้านผลผลิตซึ่งก็คือ กิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลที่มีความสัมพันธ์กับยุทธศาสตร์ด้านอื่นๆ แนวความคิดของ สคริฟ

เวน มีความสอดคล้องกับการประเมินกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีด้วย ว่ามีการประเมินความก้าวหน้าระหว่างการดำเนินโครงการซึ่งถือได้ว่าเป็นการจัดทำการประเมินกระบวนการเพื่อให้เกิดการแก้ไขปัญหา การพัฒนาปรับปรุงให้โครงการสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดี และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

๑.๒ แนวความคิดการประเมินตามรูปแบบของ อัลคิน (Alkin's Concepts Evaluation)

ในทัศนะของอัลคิน มองว่า การประเมิน เป็นกระบวนการคัดเลือก ประมวลผลข้อมูล และการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือเพื่อกำหนดทางเลือกในการทำกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ซึ่งสามารถแบ่งการประเมินออกเป็น ๕ ส่วน คือ

๑.๒.๑ การประเมินโดยเน้นวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่ดำเนินการทำขึ้นก่อนที่จะจัดกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ เพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการในขณะนั้น

๑.๒.๒ การประเมินโดยเน้นการวางแผน เป็นการประเมินหาวิธีการที่เหมาะสมในการวางแผนเพื่อให้การดำเนินโครงการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้

๑.๒.๓ การประเมินโดยเน้นการดำเนินโครงการ จะเป็นการประเมินขั้นตอนที่เน้นการพิจารณาว่าเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่หรือได้ดำเนินการตามขั้นตอนครบถ้วนในระดับใด

๑.๒.๔ การประเมินเพื่อการพัฒนากระบวนการ เป็นการประเมินที่ค้นหารูปแบบหรือแนวทางที่เป็นข้อเสนอแนะสำคัญในการปรับปรุงงานที่กำลังดำเนินการอยู่นั้นให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

๑.๒.๕ การประเมินเพื่อรองรับการขยายตัวของงาน จะเป็นการประเมินภายหลังจากการดำเนินงานตามโครงการโดยมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งมีการประมวลผลข้อเสนอแนะในการที่จะยุบ เลิก หรือขยาย สามารถนำไปปรับใช้กับโครงการในช่วงระยะเวลาต่อไป

จากแนวความคิดการประเมินผลของ อัลคิน จะสังเกตได้ว่า เป็นการประเมินเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเป็นหลัก โดยนักประเมินทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อรายงานให้กับผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจให้ทราบถึงทางเลือกที่เหมาะสมกับการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

๒. แนวความคิดการประเมินผลแบบการตอบสนอง (Responsive Evaluation)

การประเมินผลแบบการตอบสนองเป็นแนวคิดของ โรเบิร์ต สเตก (๒๐๐๑) ที่ได้แสดงทัศนะไว้ว่า การประเมินผลแบบการตอบสนองจะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อนำมาจัดข้อมูลให้เป็นระบบ โดยสเตกได้นำเสนอองค์ประกอบแนวคิดของการประเมินผลแบบการตอบสนองที่เรียกว่าโมเดลเคาทิแนนซ์ (Stake Countenance Model) ประกอบไปด้วย

๒.๑ เป้าหมายหรือความคาดหวัง (Goal or Intent) จะประกอบไปด้วย ๓ ส่วน คือ

๑) ข้อเสนอแรก (Antecedence) หมายถึง สภาวะของสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นอยู่ก่อน โดยส่วนมากจะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นก่อนเป็นอันดับแรกและจะตามมาด้วยกิจกรรมอื่น ๆ ในภายหลัง

๒) การดำเนินการ (Transaction) หมายถึง สภาวะของการกระทำที่มีการปฏิบัติหรือกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวหรือการดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการนั้น

๓) ผลผลิต (Output) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการนำโครงการไปปฏิบัติ

๒.๒ สิ่งที่เกิดขึ้นได้ (Observation) หมายถึง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามสภาพความเป็นจริงบนพื้นฐานขององค์ประกอบ ๓ ส่วน คือ ข้อเสนอแรก การดำเนินการ และผลผลิต โดยมีความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง ไม่ได้เป็นตัวบ่งชี้ว่า ข้อมูลที่ได้มีความเที่ยงหรือความตรง แต่เป็นเพียงสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะให้เกิดขึ้นจริงเท่านั้น

สำหรับในส่วนของการตัดสินใจว่าโครงการใดจะประสบความสำเร็จนั้น ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาว่า มีมาตรฐานอะไรบ้างที่เหมาะสมในการจะนำมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ โดยส่วนใหญ่มักจะนิยมแบ่งออกเป็น ๒ เกณฑ์ กล่าวคือ

๑) เกณฑ์สมบูรณ์ (Absolute Criterion) เป็นการกำหนดเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นก่อน โดยมีความเป็นอิสระจากทุกกลุ่ม

๒) เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criterion) เป็นเกณฑ์ที่ได้จากลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มถ้าในกรณีที่ผู้ประเมินไม่สามารถหามาตรฐานที่นำมาเปรียบเทียบได้ ก็จะต้องพยายามหาโครงการอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

ข้อดีของการประเมินผลแบบการตอบสนองของสเตก คือ เป็นการนำเสนอวิธีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อจัดเตรียมข้อมูลเชิงบรรยายและมีมาตรฐานการตัดสินใจคุณค่าการประเมินที่ปรากฏชัดเจนตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลของผู้ใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง สำหรับในส่วนของการจำกัดในบางกรณีหากข้อมูลที่ใช้ในการประเมินมีความทับซ้อนกันก็อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์การได้

สเตกยังได้นำเสนอแนวความคิดการประเมินผลที่ไม่ยึดกับวัตถุประสงค์เป็นหลัก ประกอบไปด้วย กระบวนการประเมินอย่างเป็นระบบ ดังต่อไปนี้

๑. การพูดคุยกับบุคลากรและผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
๒. การกำหนดขอบเขตภาพรวมของกิจกรรมโครงการ
๓. การกำหนดวัตถุประสงค์หรือกิจกรรมทั้งหมดของโครงการ
๔. ค้นหาจุดมุ่งหมายและสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
๕. รวบรวมประเด็นหรือปัญหาต่างๆ ที่คาดว่าจะนำมาประเมิน
๖. กำหนดข้อมูลที่จะเป็นตามประเด็นปัญหาที่กำหนดไว้
๗. การคัดเลือกผู้ตัดสิน ผู้สังเกต และเครื่องมืออย่างเป็นระบบ
๘. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวม
๙. เตรียมกรณีศึกษาเพื่อพรรณนาและอธิบาย
๑๐. กำหนดชี้ชัดประเด็นปัญหาของผู้ที่เกี่ยวข้อง
๑๑. เตรียมและนำเสนอการจัดทำรายงานอย่างเป็นทางการ

กล่าวโดยสรุป แนวความคิดและทฤษฎีการประเมินผลแบบการตอบสนองของสเตกจะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของโครงการที่ได้กำหนดไว้ การจัดทำโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีเป้าหมายสำคัญ ซึ่งก็คือการพัฒนาคุณภาพชีวิตและตอบสนองความต้องการของประชาชน การใช้แนวความคิดของสเตกเข้ามาประเมินจะเป็นการสนับสนุนให้เกิดปรากฏการณ์ที่มีความชัดเจนว่าโครงการหรือกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงหรือไม่ มากน้อย

เพียงใด อีกทั้งการใช้แนวความคิดนี้เข้ามาควบคู่กับการประเมินตามยุทธศาสตร์ในแต่ละด้าน อันประกอบไปด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น รวมถึงด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งข้อมูลในแต่ละยุทธศาสตร์ มีการดำเนินโครงการตามแผนที่ได้กำหนดไว้ถือว่าเป็นข้อมูลเดียวกันที่ไม่มีการทับซ้อนกัน การใช้แนวความคิดของสเติกเข้ามาประเมินก็จะช่วยลดข้อขัดแย้งภายในเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้

๓. แนวความคิดการประเมิน CIPP Model

แนวความคิดการประเมินผลแบบ ชิป โมเดล (CIPP Model) ของ Daniel L. Stufflebeam (Stufflebeam, ๒๐๐๗; Stufflebeam and Shinkfield, ๒๐๐๗) เป็นกระบวนการประเมินอย่างเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ คุณค่า และความสำคัญของสิ่งที่มุ่งนำมาประเมินเพื่อใช้ในการตัดสินใจ บนพื้นฐานของมาตรฐานการประเมินครอบคลุมหลักอรรถประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความชอบธรรม ความถูกต้อง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง CIPP Model เป็นรูปแบบการประเมินที่มีความเป็นพลวัตร ประกอบด้วย การประเมิน ๔ ประเภท โดยตัว C ย่อมาจาก Context Evaluation ตัว I ย่อมาจาก Input Evaluation ตัว P ตัวแรก ย่อมาจาก Process Evaluation และตัว P ตัวหลัง ย่อมาจาก Product Evaluation ดังนั้น รูปแบบการประเมินจึงประกอบด้วย ๔ ลักษณะ คือ การประเมินบริบท (Context) ประเมินปัจจัยนำเข้า (Input) ประเมินกระบวนการ (Process) และประเมินผลลัพธ์ (Product) มีรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

๑. การประเมินบริบท (Context Evaluation) เป็นการประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อมก่อนที่จะลงมือทำโครงการใด มีจุดมุ่งหมาย เพื่อกำหนดหลักการหรือเหตุผลที่มีความเหมาะสมในการดำเนินโครงการว่ามีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ได้รับประโยชน์ จำนวนสินทรัพย์ที่ครอบครอง และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ภายใต้บริบทสิ่งแวดล้อมในการประเมินจะต้องพิจารณาตลอดการดำเนินโครงการ

๒. การประเมินปัจจัยนำเข้า (Input Evaluation) เป็นการประเมินสิ่งนำเข้าเพื่อการวางแผนการเลือกกลยุทธ์ที่มีความเหมาะสมและเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการบนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการและมีความเป็นไปได้ ตลอดจนงบประมาณที่เกี่ยวข้องตลอดการดำเนินโครงการ

๓. การประเมินกระบวนการ (Process Evaluation) เป็นการประเมินกระบวนการในการปฏิบัติงานของโครงการซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการติดตามทั้งในด้านการติดตามเอกสารและกิจกรรม อื่น ๆ ที่ดำเนินการในอีกแง่หนึ่ง การประเมินกระบวนการยังเกี่ยวข้องกับการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปแก้ไขให้สอดคล้องกับข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นอีกด้วย

๔. การประเมินผลลัพธ์ (Product Evaluation) เป็นการประเมินผลผลิตเพื่อเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ เช่น การประเมินผลกระทบ การประเมินประสิทธิผล คุณภาพ และความสำคัญของผลลัพธ์ที่ได้จากการกำหนดเป้าหมายไว้ตั้งแต่แรกเริ่มโครงการ การประเมินความสำเร็จในรูปแบบเปรียบเทียบนี้ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปประยุกต์ใช้กับโครงการอื่น ๆ ได้

จากแนวความคิดของ CIPP Model ที่ได้อธิบายความหมายข้างต้น ประเด็นที่ควรนำมาประเมินควบคู่ก็สามารถแบ่งออกได้เป็น ๔ ประเภท คือ

๑. แนวทางในการตัดสินใจเพื่อประเมินโครงการควรพิจารณาถึงความสำคัญของสภาพสถานะแวดล้อมในขณะนั้นว่า การกำหนดวัตถุประสงค์สอดคล้องกับแผนและขั้นตอนในการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร

๒. แนวทางในการตัดสินใจเพื่อการประเมินโครงการควรพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้า ว่ามีความสอดคล้องกับการกำหนดโครงสร้างของแผนงานและขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของโครงการหรือไม่ อย่างไร

๓. การควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดจะต้องใช้การตัดสินใจที่อาศัยการประเมินกระบวนการเพื่อปรับปรุงแก้ไขแนวทางในการดำเนินงานให้ได้ผลดี มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๔. การยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการในอนาคตจะต้องอาศัยการตัดสินใจในข้อมูลของการทบทวนโครงการว่ามีความสมบูรณ์หรือมีจุดบกพร่องในส่วนใดบ้าง เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป แนวคิดในการประเมินผลของ Stufflebeam เป็นต้นแบบของการประเมินอย่างมีระบบ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจดำเนินโครงการในแต่ละประเภท หากพิจารณาการประเมินแบบ CIPP Model ให้มากขึ้น พบว่า บทบาทของ CIPP Model จะมีลักษณะของการประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) กล่าวคือ เป็นแนวทางที่ชี้แนะการตัดสินใจที่จะพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในระหว่างการนำโครงการไปปฏิบัติเพื่อรักษาคุณภาพของโครงการและบทบาทของการประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) กล่าวคือ เป็นการใช้อยู่ข้อมูลที่ได้จากการประเมินนำมาตัดสินใจคุณภาพ ความคุ้มค่า และความสำคัญของโครงการเมื่อการดำเนินงานได้สิ้นสุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นอกเหนือจากนั้น การใช้แนวความคิด CIPP Model เข้ามาประเมินจะเป็นการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมหรือความเหมาะสม การเลือกใช้ทรัพยากร การประเมินกระบวนการและการประเมินผลผลิต จะอาศัยข้อมูลเพื่อทำการตัดสินใจประเมินในแต่ละโครงการว่ามีโครงการใดบ้างที่จะต้องปรับปรุงหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงแก้ไขจะเป็นประโยชน์ในเชิงข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานตามแผนงานโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ต่อไป

๔. เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการ

การประเมินผลโครงการเป็นส่วนหนึ่งของความสำคัญในการดำเนินงานพัฒนาราชการส่วนท้องถิ่น ดังนั้น การประเมินโครงการมีความจำเป็นที่จะต้องอาศัยองค์ประกอบด้านเกณฑ์และตัวชี้วัดเพื่อเป็นเครื่องมือกำหนดแนวทางในการวิเคราะห์และประเมินผลโครงการ ประกอบไปด้วยส่วนสำคัญ ๘ เกณฑ์ คือ

๑. เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress)

การประเมินความก้าวหน้าจะดำเนินการเพื่อเป็นไปในประโยชน์ของการมุ่งตอบคำถามที่ว่า กิจกรรมหรือโครงการที่ดำเนินการมีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ เป็นไปตามกรอบของระยะเวลาหรือไม่ หรือมีปัจจัยอะไรบ้างที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินโครงการ อาจจะกล่าวได้

อีกนัยหนึ่งว่า เป็นการพิจารณาเปรียบเทียบผลของการดำเนินกิจกรรมกับเป้าหมายที่กำหนดตามแผน ประกอบไปด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

๑.๑ ผลผลิตเมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายรวมในแต่ละช่วงเวลา เป็นการดูผลลัพธ์ของการดำเนินโครงการว่าประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด เช่น ความยาวของถนนที่สร้างได้ จำนวนแหล่งน้ำขนาดย่อยเพื่อการเกษตร เมื่อเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

๑.๒ จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเสร็จสิ้น เนื่องจากโครงการมีลักษณะมากมายหลายรูปแบบ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมิตัวชี้วัดความก้าวหน้า โดยมีการพิจารณาถึงประเภทของกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ทั้งกิจกรรมหลัก กิจกรรมพื้นฐาน กิจกรรมรอง และกิจกรรมเสริม ตามแต่ละไตรมาสของช่วงเวลาในการดำเนินโครงการ

๑.๓ ทรัพยากรที่ใช้ไปในแต่ละช่วงเวลา เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าของการใช้ทรัพยากรในโครงการ ซึ่งครอบคลุมงบประมาณในการดำเนินโครงการ ได้แก่ งบประมาณที่ใช้ไป งบประมาณที่อยู่ระหว่างผูกพัน เงินงวดและแผนการใช้งบประมาณโครงการ เป็นต้น

๑.๔ ระยะเวลาที่ใช้ไป เป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าเพื่อดูว่าได้ใช้เวลาไปเท่าใดแล้ว และเหลือระยะเวลาอีกเท่าใดจึงจะครบกำหนดแล้วเสร็จ โดยจะสามารถใช้เป็นเกณฑ์ประเมินและควบคุมกิจกรรมให้บรรลุเป้าหมายด้านเวลา และเพื่อทราบถึงระยะเวลาที่ต้องใช้จริงเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในภาพรวม

๒. เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency)

การประเมินประสิทธิภาพเป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ได้กับทรัพยากรที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ทรัพยากรที่ใช้นอกจากงบประมาณแล้ว ยังหมายรวมถึงทรัพยากรมนุษย์ ทรัพยากรทางการจัดการและเวลาที่ใช้ไปในการดำเนินงาน ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

๒.๑ สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการใช้ทรัพยากรทางการเงินของโครงการเพื่อให้ได้ผลผลิตที่เหมาะสมและคุ้มค่ากับการลงทุน ซึ่งจะช่วยให้เกิดการใช้จ่ายเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สมประโยชน์ ลดค่าใช้จ่ายและประหยัดต้นทุนการผลิต

๒.๒ ผลผลิตต่อกำลังคน เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตต่อบุคลากรหรือเจ้าหน้าที่โครงการ ซึ่งนอกจากจะเป็นตัวชี้ถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานแล้ว ยังแสดงถึงสมรรถนะและศักยภาพของทรัพยากรบุคคลในการดำเนินโครงการ และจะเป็นแนวทางในการปรับขนาดกำลังคนที่เหมาะสมในการดำเนินกิจกรรม และการเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรในระยะยาวอีกด้วย

๒.๓ ผลผลิตต่อหน่วยเวลา เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพการผลิตในช่วงเวลา อาทิ จำนวนครัวเรือนที่ได้รับการอบรมอาชีพเสริมนอกภาคเกษตรต่อเดือน จำนวนนักเรียนที่เข้าเรียนต่อตามโครงการขยายโอกาสทางการศึกษาในแต่ละปี จำนวนผู้ประกอบการรายย่อยที่ได้รับการส่งเสริมการลงทุนในแต่ละช่วงไตรมาส

๒.๔ การประหยัดทรัพยากรการจัดการ เป็นตัวชี้วัดความสามารถของโครงการในการประหยัดทรัพยากรทางการบริหารจัดการ อาทิ การปรับลดค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นในการดำเนินโครงการ การตัดทอนขั้นตอนการปฏิบัติซึ่งส่งผลต่อการลดค่าใช้จ่ายของโครงการ การประหยัดค่าพลังงานและค่าสาธารณูปการ คิดเป็นร้อยละของค่าใช้จ่ายรวม

๓. เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness)

การประเมินประสิทธิผล เป็นเกณฑ์พิจารณาการบรรลุวัตถุประสงค์เฉพาะด้าน โดยดูจากผลลัพธ์จากการดำเนินงาน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงของประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๔ ประการ คือ

๓.๑ ระดับการบรรลุเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดว่าโครงการบรรลุเป้าหมายด้านใดบ้างและการบรรลุเป้าหมายส่งผลต่อประชากรเป้าหมายอย่างไร โดยสามารถวัดการเปลี่ยนแปลงในเชิงปริมาณ และคุณภาพของประชากรเป้าหมาย อาทิ การบรรลุเป้าหมายด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม

๓.๒ ระดับการมีส่วนร่วม เป็นตัวชี้วัดความสำเร็จโดยให้ความสำคัญกับมิติการมีส่วนร่วม โดยสามารถอธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุผลได้ว่าการมีส่วนร่วมของประชาชนส่งผลต่อระดับความสำเร็จมากน้อยเพียงไร และโครงการจะปรับปรุงส่งเสริมการมีส่วนร่วมได้อย่างไร ระดับการมีส่วนร่วมสามารถวัดจากจำนวนประชากร ความถี่ระดับและกิจกรรม ซึ่งครอบคลุมการร่วมตัดสินใจ วางแผนและติดตามผล

๓.๓ ระดับความพึงพอใจ เป็นเกณฑ์วัดระดับการยอมรับ โดยอาจพิจารณาจากสัดส่วนของประชากรเป้าหมายที่พึงพอใจกับบริการของรัฐ สัดส่วนของครัวเรือนที่พอใจการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่โครงการ ระดับความพึงพอใจในมาตรการตามโครงการ

๓.๔ ความเสี่ยงของโครงการ เป็นตัวชี้วัดประสิทธิผลเพื่อดูว่าโครงการมีความเสี่ยงในการบรรลุเป้าหมายด้านใดด้านหนึ่งหรือเป้าหมายรวมของโครงการหรือไม่ ซึ่งค่าความเสี่ยงจะประเมินจากการเปลี่ยนแปลงสถานะแวดล้อมของโครงการ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและสิ่งแวดล้อม ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

๔. เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts)

เป็นการพิจารณาผลกระทบโดยรวมต่อประชากรกลุ่มเป้าหมาย ชุมชน สังคม และหน่วยงานในภาพรวม เป็นผลกระทบระยะยาว ผลกระทบอาจมีทั้งที่มุ่งหวัง (Intended Impacts) และผลกระทบที่ไม่ได้มุ่งหวัง (Unintended Impacts) ซึ่งอาจเป็นผลด้านบวกหรือด้านลบก็ได้ ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๓ ประการ คือ

๔.๑ คุณภาพชีวิต เป็นตัวชี้วัดผลกระทบต่อการพัฒนาหรือยกระดับคุณภาพชีวิตของประชากรกลุ่มเป้าหมาย อาทิ รายได้ ความเป็นอยู่ โอกาสทางการศึกษา การมีงานทำ สุขอนามัย สภาพแวดล้อมของครัวเรือนชุมชน โดยสามารถวัดจากสัดส่วนครัวเรือนหรือประชากรที่ได้รับบริการจากโครงการพัฒนาที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตที่ดี หรือมาตรฐานการดำรงชีพ

๔.๒ ทศนคติและความเข้าใจ เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยมุ่งเรื่องทัศนคติและความเข้าใจของประชากรกลุ่มเป้าหมายที่มีต่อโครงการ โดยสามารถวัดระดับ (Scale) ทั้งเชิงบวกและลบต่อตัวโครงการเอง โดยเฉพาะวัตถุประสงค์และมาตรการนโยบายผลประโยชน์ของโครงการ ความพึงพอใจในการรับบริการ และทัศนคติต่อผู้บริหารและเจ้าหน้าที่โครงการ

๔.๓ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เป็นตัวชี้วัดผลกระทบโดยให้ความสำคัญเรื่องการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย โดยเปรียบเทียบระยะก่อนและหลังมีโครงการ อาทิ สัดส่วนของครัวเรือนที่ยอมรับเทคโนโลยีการผลิตที่รักษาสิ่งแวดล้อม จำนวนเกษตรกรที่ทำการเกษตรแบบธรรมชาติมากยิ่งขึ้น การปฏิบัติของการใช้รถยนต์โดยเคารพกฎจราจรมากขึ้น การออกมาใช้สิทธิเลือกตั้งมากขึ้น และลดละพฤติกรรมการซื้อสิทธิขายเสียง การลดพฤติกรรมการประพฤติดูหมิ่นในการปฏิบัติหน้าที่

๕. เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance)

เกณฑ์การประเมินความสอดคล้องมุ่งพิจารณาว่าวัตถุประสงค์ของโครงการสอดคล้องกับความต้องการหรือสามารถแก้ไขปัญหาตามที่กำหนดไว้แต่ต้นหรือไม่ ซึ่งจำเป็นต้องมีการประเมินความต้องการที่แท้จริง ตลอดจนจะต้องตอบคำถามด้วยว่า แนวทางและกลยุทธ์ที่ใช้ในการดำเนินงานสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาที่เป็นจริงได้หรือไม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

๕.๑ ประเด็นปัญหาหลัก ซึ่งพิจารณาจากจำนวนเรื่องหรือประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้น ทั้งที่ได้รับการแก้ไขแล้วและที่ยังไม่สามารถแก้ไข รวมถึงการจัดลำดับความสำคัญของปัญหาตามความเร่งด่วน ตามความรุนแรงของปัญหา

๕.๒ มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา เป็นตัวชี้วัดความสอดคล้องกับการแก้ไขปัญหา ซึ่งเป็นมาตรการทั้งระยะสั้นและระยะยาว โดยสามารถดูได้จากมาตรการที่ผู้บริหารโครงการนำมาใช้ตลอดช่วงระยะเวลาของการดำเนินโครงการ และความสอดคล้องกับปัญหาหลัก

๕.๓ ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย เป็นตัวชี้วัดถึงความต้องการของผู้รับบริการในการแก้ไขปัญหาที่ประสบอยู่ อาทิ คำร้องเรียน ข้อร้องทุกข์ ให้แก้ไขปัญหาเพื่อสนองตอบประชากรกลุ่มเป้าหมายตามโครงการที่ไม่ได้รับผลประโยชน์จากการดำเนินโครงการหรือได้รับความเสียหายจากการดำเนินโครงการซึ่งจะเป็นตัวชี้ความสอดคล้องในการดำเนินโครงการและสนองตอบต่อความต้องการของประชากรเป้าหมาย

๖. เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability)

เป็นเกณฑ์การพิจารณาที่สืบเนื่องมาจากความสอดคล้อง โดยพิจารณาระดับความต่อเนื่องของกิจกรรมว่าจะสามารถดำเนินต่อไปได้โดยไม่มีการใช้งบประมาณจากภายนอกโครงการ ความสามารถในการเลี้ยงตัวเองได้ นอกจากนี้ยังหมายถึงรวมถึงความสามารถในการขยายกิจกรรมไปยังพื้นที่แห่งใหม่ ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

๖.๑ ความอยู่รอดด้านเศรษฐกิจ (Economic Viability) เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรทางการเงินของโครงการ อาทิ จำนวนงบประมาณของโครงการ แผนการใช้จ่ายงบประมาณ ภาระผูกพัน สัดส่วนค่าใช้จ่ายเทียบกับผลผลิตที่ได้ ปริมาณเงินทุนสำรอง แหล่งสนับสนุนงบประมาณ ปริมาณงบประมาณหรือเงินทุนหมุนเวียน จำนวน และขนาดกองทุนดำเนินโครงการ ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ถึงความอยู่รอดทางเศรษฐกิจของโครงการ

๖.๒ สมรรถนะด้านสถาบัน (Institutional Capacity) เป็นตัวชี้วัดความสามารถของหน่วยงานในการบริหารโครงการ การพัฒนาองค์กรประชาชน การมีส่วนร่วมของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับการมีส่วนร่วมของประชากรกลุ่มเป้าหมายในกระบวนการตัดสินใจ การวางแผนงาน และบริหารโครงการ และการปรับปรุงระเบียบวิธีการปฏิบัติที่เอื้อต่อการดำเนินโครงการ

๖.๓ ความเป็นไปได้ในการขยายผล เป็นตัวชี้วัดความยั่งยืนโดยพิจารณาความสามารถในการพึ่งตัวเอง โอกาสและช่องทางในการขยายผลการดำเนินโครงการกรณีโครงการประสบผลสำเร็จด้วยดี ทั้งการขยายผลตามแนวราบ กล่าวคือ การเพิ่มกิจกรรมโครงการ การเพิ่มจำนวนประชากรเป้าหมาย การขยายกำลังผลิตของโครงการเดิมและการขยายผลในแนวดิ่ง ได้แก่ การขยายพื้นที่โครงการ การขยายเครือข่ายโครงการออกไปทั่วภูมิภาค และการยกระดับโครงการเป็นระดับชาติ

๗. เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity)

เป็นเกณฑ์ที่มุ่งให้เกิดความเป็นธรรมในสังคม (Social Equity) โดยพิจารณาถึงผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการ โดยยึดหลักการว่าประชากรกลุ่มเป้าหมายจะได้รับหลักประกันเรื่องความเป็นธรรม ความเสมอภาค ความทั่วถึง ในการรับบริการ การจัดสรรคุณค่า (Values) และการกระจายผลตอบแทนที่เสมอภาคเท่าเทียมกัน ประกอบด้วยตัวชี้วัด ๓ ประการ คือ

๗.๑ ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ เป็นตัวชี้วัดความเป็นธรรมโดยให้ความสำคัญทุกกลุ่มย่อยในสังคม อาทิ ความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากรแหล่งน้ำแก่กลุ่มเกษตรกรและกลุ่มอาชีพอื่น การจัดหาตำแหน่งให้กับผู้ว่างงานและผู้ถูกเลิกจ้าง มาตรการลดผลกระทบทางสังคม ปัญหาวิกฤติเศรษฐกิจที่จัดให้แก่ประชากรทุกสาขาอาชีพ

๗.๒ ความเป็นธรรมระหว่างเพศ เป็นตัวชี้วัดที่ให้ความสำคัญเรื่องความเป็นธรรมระหว่างเพศ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่มีความสำคัญมากขึ้นในการประเมินโครงการพัฒนา โดยดูว่าการดำเนินโครงการให้ความเสมอภาคระหว่างเพศ หรือมีการเลือกปฏิบัติระหว่างเพศ (Gender Discrimination) หรือไม่ โดยสามารถพิจารณาเรื่องความเท่าเทียมในโอกาส บทบาทระหว่างหญิง/ชาย การปฏิบัติที่เคารพสิทธิของสตรี

๗.๓ ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น (Intergenerational Equity) เป็นตัวชี้วัดที่เน้นความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น ระหว่างชนรุ่นปัจจุบันและชนรุ่นอนาคต (Future Generation) ซึ่งอาจเกี่ยวข้องกับการจัดสรรและใช้ประโยชน์ทรัพยากรธรรมชาติ การจัดหาพลังงาน โครงการพัฒนาขนาดใหญ่ โครงการที่อาจก่อให้เกิดผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม และผลกระทบด้านสังคม โดยคำนึงถึงชนรุ่นอนาคตซึ่งจะเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจและการดำเนินโครงการในปัจจุบัน

๘. เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities)

เป็นเกณฑ์ที่สำคัญในการประเมินโครงการเพื่อเป็นหลักประกันว่า การดำเนินโครงการจะไม่ก่อให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบด้านลบต่อสังคม หรือชุมชน ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่สำคัญ ๓ ประการ คือ

๘.๑ ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม เป็นตัวชี้วัดความเสียหายด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นผลจากการดำเนินโครงการ โดยเป็นการวัดและประเมินเปรียบเทียบผลที่เกิดขึ้นจริงกับการศึกษาผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (Environmental Impact Assessment – EIA) ในช่วงก่อนทำโครงการเพื่อให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทุกฝ่ายรับผิดชอบและมีการชดเชยความเสียหายจากผลกระทบในลักษณะที่เหมาะสมและเป็นธรรมแก่ผู้เสียหาย เพื่อเป็นหลักประกันความเสี่ยงให้กับสังคม และเป็นมาตรฐานทางจริยธรรมของผู้อนุมัติและผู้ดำเนินโครงการ

๘.๒ ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ เป็นตัวชี้วัดผลกระทบหรือความเสียหายทางด้านเศรษฐกิจที่เกิดจากโครงการพัฒนาของรัฐ ในลักษณะของผลกระทบภายนอก (Externalities) ซึ่งสร้างภาระให้กับประชาชนและชุมชนโดยรอบที่ต้องแบกรับค่าใช้จ่ายเป็นต้นทุนทางสังคม (Social Costs) ที่ต้องเสียไป อาทิ พื้นที่การเกษตรที่ถูกน้ำท่วมเสียหายจากโครงการสร้างเขื่อน

๘.๓ ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม เป็นตัวชี้วัดความเสียหายที่เกิดจากการดำเนินโครงการและส่งผลกระทบต่อสังคมและวัฒนธรรมของชุมชน อาทิ การดำเนินงานที่ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลง การสูญเสียโครงสร้าง แบบแผนและวิถีการดำเนินชีวิตที่ดี ความเสื่อมถอย

ของชนบธรรมเนียม วัฒนธรรม ความเชื่อ ความเอื้ออาทร ความร่วมมือและความช่วยเหลือเกื้อกูลของชุมชนดั้งเดิม

เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุมมิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติ ด้านสิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัด จะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการในลักษณะที่เป็นพลวัตรในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composite Indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น)

แนวคิด Balanced Scorecard (BSC)

การประเมินผลองค์กรรูปแบบ Balanced Scorecard จะเป็นการพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) โดยในแต่ละมุมมองจะเชื่อมโยงกันในลักษณะเหตุผล (Cause Effect Relation) หมายความว่า เมื่อองค์กรคาดหวังในเรื่องผลกำไรจากการประกอบการที่ดี ย่อมเป็นผลมาจากการที่องค์กรได้รับการยอมรับจากตลาดและลูกค้า เป็นเพราะผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มีกระบวนการภายในที่ดี ซึ่งมีสาเหตุมาจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กรในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จะประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ ๔ ประการ (พสุ เตชะรินทร์, ๒๕๕๑) คือ

๑. วัตถุประสงค์ (Objective) เป็นกรอบเป้าหมายกำหนดการประเมินที่องค์กรอยากให้ดำเนินการจนประสบผลสำเร็จ โดยแบ่งวัตถุประสงค์ในแต่ละมุมมอง ดังนี้

๑.๑ มุมมองด้านการเงิน ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของรายได้ การลดลงของต้นทุน หรือการเพิ่มขึ้นของรายได้ด้วยวิธีการอื่น

๑.๒ มุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ ส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น การรักษาฐานลูกค้าเดิมขององค์กร การแสวงหาลูกค้าใหม่ การนำเสนอลูกค้าที่มีคุณภาพ การบริการที่รวดเร็ว

๑.๓ มุมมองด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ การดำเนินงานที่รวดเร็ว หรือกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

๑.๔ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ได้แก่ การเพิ่มทักษะของพนักงาน การรักษาพนักงานที่มีคุณภาพ วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี

๒. ตัวชี้วัด (Measure or Key Performance Indicators) ได้แก่ ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน ตัวชี้วัดนี้จะเป็นเครื่องมือที่บ่งบอกถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้หรือไม่ประกอบไปด้วย

๒.๑ ตัวชี้วัดด้านมุมมองการเงิน ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

๒.๒ ตัวชี้วัดมุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ จำนวนลูกค้าทั้งหมดหรือลูกค้าที่หายไป

๒.๓ ตัวชี้วัดมุมมองด้านกระบวนการ ได้แก่ จำนวนของเสียที่เกิดจากการผลิต หรือร้อยละของสินค้าที่ผ่านการตรวจคุณภาพ

๓. เป้าหมาย (Target) ได้แก่ ตัวเลขที่องค์กรมีความต้องการจะบรรลุตัวชี้วัดแต่ละประการ เช่น

๓.๑ เป้าหมายการเพิ่มขึ้นของรายได้เท่ากับร้อยละ ๔๐ ต่อปี

๓.๒ เป้าหมายของจำนวนลูกค้าเก่าที่จะหายไปไม่เกินร้อยละ ๑๐ ต่อปี

๔. ความคิดริเริ่มหรือสิ่งที่จะทำ (Initiatives) เป็นแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่กำหนดขึ้นโดยไม่ใช้แผนปฏิบัติการ จึงเป็นเพียงกรอบแนวคิดที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากสาระสำคัญที่ได้กล่าวมาสามารถพิจารณาได้ว่า Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรที่จะนำเอากลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติโดยมีเป้าหมายที่สามารถวัดได้จากการสื่อสารทุก ๆ องค์ประกอบอันมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ซึ่งสามารถอธิบายแต่ละองค์ประกอบออกเป็นประเด็นสำคัญ (วิโรจน์ ลักขณาอดิศร, ๒๕๕๒: ๑๔) ได้ดังนี้

๑. Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ขององค์กรมาปฏิบัติ เป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่ใช้ในการสื่อสารกลยุทธ์ขององค์กรกับพนักงานทุกระดับและทุกหน่วยงาน ให้เกิดความเข้าใจเป็นไปในทิศทางเดียวกับการเติบโตและการแข่งขันขององค์กร

๒. Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือหลักในการวัดผล ในหลายองค์การมีการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ Balanced Scorecard จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดผลสิ่งที่ยึดถือไม่ได้ให้กลายเป็นตัวชี้วัดองค์กรที่ยึดถือได้

๓. Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร การปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายจำเป็นที่จะต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บนพื้นฐานของความสอดคล้องกับกลยุทธ์หรือทิศทางในการแข่งขันขององค์กร จะต้องมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจนสามารถจับต้องได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

๔. Balanced Scorecard เป็นการแปลงกลยุทธ์ขององค์กรออกมาเป็นเป้าหมายในหลาย ๆ มิติ เพื่อให้มั่นใจว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดนั้นมีความสมดุล ซึ่งอาจจะมีตัวชี้วัดใหม่ ๆ ในหลาย ๆ มุมมองและหลาย ๆ มิติ

ดังนั้นการใช้เครื่องมือการบริหารที่เรียกว่า Balanced Scorecard จะเป็นการประเมินความสำเร็จขององค์กรในปัจจุบัน จึงไม่สามารถจำกัดเพียงแต่มุมมองด้านการเงินเพียงอย่างเดียว ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องพิจารณามุมมองด้านอื่น ๆ เพิ่มเติม (Kaplan & Norton, ๑๙๙๖: ๙-๑๒) ประกอบไปด้วย

๑. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ในองค์กรด้านธุรกิจดัชนีแรกที่ควรคำนึงถึงคือ การจัดการด้านการเงิน จะเป็นข้อบ่งชี้ชัดเจนว่าธุรกิจจะดำเนินการต่อไปได้หรือไม่ การวัดผลด้านการเงิน ควรพิจารณาด้าน ต่อไปนี้

๑.๑ อัตราเติบโตของรายได้ วัดจากการเติบโตของยอดขายกำไรจากลูกค้าและผลิตภัณฑ์ สัดส่วนรายได้จากลูกค้าใหม่ เป็นต้น

๑.๒ ลดต้นทุน วัดจากรายได้/พนักงาน ต้นทุนเมื่อเทียบกับคู่แข่ง อัตราการลดต้นทุน เป็นต้น

๑.๓ การใช้สินทรัพย์ ต้องคำนึงถึงการลงทุน การทำวิจัยและพัฒนา ผลตอบแทนจากการลงทุน

๒. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)

ลูกค้าเปรียบเสมือนตัวบ่งชี้ที่สำคัญสำหรับองค์กรที่ประกอบธุรกิจ และองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร การวัดผลด้านลูกค้า ควรพิจารณาด้านต่อไปนี้

๒.๑ ความพอใจของลูกค้า เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุดเพราะหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการใหม่และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าเสมอ

๒.๒ การรักษาฐานลูกค้าเก่า ต้องมีการติดตามความต้องการของลูกค้าและประเมินผลการสั่งซื้อตลอดเวลา

๒.๓ การเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ ต้องพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อดึงดูดให้มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้นและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ส่วนแบ่งการตลาด สร้างยอดขายที่ชัดเจนเพื่อรักษาตำแหน่งทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง

๒.๕ กำไรต่อลูกค้าหนึ่งราย สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ในการพิจารณามุมมองด้านลูกค้าจะต้องวิเคราะห์ให้ชัดเจนว่า ใครคือลูกค้าคนสำคัญขององค์กรและอะไรคือสิ่งสำคัญที่องค์กรจะนำไปเสนอกลุ่มลูกค้าหลักนั้นเพื่อสร้างความพึงพอใจ อันเป็นการรักษาฐานลูกค้าเก่า และสามารถเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ สร้างสัดส่วนส่วนแบ่งการตลาดและทำให้เกิดกำไรต่อลูกค้าสูงขึ้น

๓. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

ระบบการทำงานภายในองค์กรเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อการด้านการเงินและลูกค้า นั่นคือหากองค์กรพัฒนาและมีการบริหารการทำงานภายในที่ดีจะส่งผลให้ผลิตสินค้าได้รวดเร็ว จัดส่งสินค้าตามเวลา มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า มีบริการหลังการขาย ส่งผลให้องค์กรมีการเติบโตทางรายได้สูงขึ้น ภายใต้มุมมองด้านกระบวนการภายในสามารถนำแนวคิดห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) เข้ามาผสมผสานจนเป็นกิจกรรมหลัก ดังต่อไปนี้

๓.๑ กิจกรรมด้านการขนส่งเพื่อกระจายวัตถุดิบและปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ

๓.๒ กิจกรรมการแปรรูปวัตถุดิบให้ออกมาเป็นสินค้าหรือผลิตภัณฑ์

๓.๓ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมและจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ดำเนินการเสร็จแล้วไปยังผู้บริโภค

๓.๔ กิจกรรมที่สร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการครอบคลุมถึงการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าก่อนและหลังการขาย

๔. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

การเรียนรู้และการพัฒนาของพนักงานในองค์กรจะเป็นดัชนีที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงานภายในองค์กร หากพนักงานเกิดการเรียนรู้มีการพัฒนาขีดความสามารถของการเรียนรู้ด้านทักษะ ทักษะคิด จะทำให้กระบวนการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพสินค้าและบริการที่ดีต่อลูกค้า นอกจากนี้องค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับอัตราการหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน (Turnover) เพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

พัฒนาการ Balanced Scorecard (BSC) ในประเทศไทย

การพัฒนาระบบ Balanced Scorecard (BSC) ในประเทศไทย ได้ริเริ่มมาจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือมีชื่อเรียกย่อว่า “สำนักงาน ก.พ.ร.” ได้มีความพยายามที่จะนำ

ระบบ Balanced Scorecard (BSC) มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานราชการในรูปแบบการกำหนด ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๑ – ๒๕๕๕) มีการเน้นแนวทางการปฏิบัติงาน รวมถึงการประเมินผลที่มีความชัดเจน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการปรับแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) จากเดิมที่เน้นการประเมินด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน และการเรียนรู้ และการพัฒนาดังที่ได้กล่าวตอนต้น นำมาประยุกต์ใช้โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. การประเมินด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (Mission Effectiveness Evaluation) เป็นการประเมิน ผลงานตามงบประมาณที่ได้จัดสรรเพื่อการปฏิบัติเพื่อตรวจสอบว่าบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตามที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก

๒. การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Evaluation) ให้ความสำคัญกับการประเมิน ความพึงพอใจที่ประชาชนมาใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ

๓. การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (Operation Efficiency Evaluation) เป็นการ ประเมินความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ และความ คุ่มค่า ของการใช้งบประมาณ

๔. การประเมินด้านการพัฒนาองค์การ (Organization Competence Development Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับ หน่วยงานราชการ เช่น อัตรากำลังคน อำนาจในการตัดสินใจ อำนาจอนุมัติ รวมถึง การใช้ระบบ อิเล็กทรอนิกส์มาใช้งาน

จากกรอบการประเมินทั้ง ๔ ประการจะเห็นได้ว่า การจัดทำ Balanced Scorecard (BSC) ของหน่วยงานราชการจะเน้น KPI Scorecard มากกว่าการเป็น Strategy Scorecard หมายความว่า มุ่งเน้นเรื่องของตัวชี้วัดมากกว่าการใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและการถ่ายทอดกลยุทธ์ไปสู่ การปฏิบัติ ส่งผลให้การทำ BSC ฉบับราชการจะเริ่มต้นที่ตัวชี้วัดมากกว่าการให้ความสำคัญกับการเริ่ม ที่แผนกลยุทธ์เฉกเช่นเดียวกับ BSC เหมือนปกติทั่วไป แต่อย่างไรก็ดี ในช่วงระยะสองสามปีที่ผ่านมา สำนักงาน ก.พ.ร. มีการเน้นให้หน่วยงานราชการมีการจัดทำแผนกลยุทธ์มากขึ้น โดยเน้นตัวชี้วัดสำคัญ เชื่อมโยงไปยังแผนหรือโครงการต่าง ๆ สำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ การใช้ BSC จะอยู่ในรูปแบบ ของความสนใจ ทั้งนี้ ก็ขึ้นอยู่กับว่ารัฐวิสาหกิจใดจะดำเนินการก่อน ในท้ายสุดอนาคตต่อไปข้างหน้า รัฐวิสาหกิจทุกแห่งก็ต้องกำหนดรูปแบบการประเมินแบบ BSC เช่นเดียวกันกับหน่วยงานราชการ เนื่องด้วยกระทรวงการคลังในฐานะหน่วยงานที่มีอำนาจในการกำกับดูแลรัฐวิสาหกิจมีแนวนโยบาย ให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management) หรือเรียกโดยย่อว่า “EVM” โดยภายใต้ระบบนี้ รัฐวิสาหกิจทุกแห่ง จะต้องดำเนินการทบทวน Balanced Scorecard (BSC) ให้เชื่อมโยงกับ EVM

พัฒนาการของระบบ BSC ของประเทศไทยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การนำ BSC ไปบูรณา การกับเครื่องมือการบริหารอื่น ๆ ซึ่ง สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีความพยายามในการนำเครื่องมือทางการ บริหารมาบูรณาการเข้ากับ BSC ทั้งในด้านการกำหนดยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด การบริหารความเสี่ยง การ บริหารโครงการ การบริหารความรู้ และความสามารถในการแข่งขัน (Competencies) นอกจากนี้ พัฒนาการของระบบ BSC ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจก็ยังคงพบว่าการนำเรื่องของ EVM มาบูรณาการ เข้าไว้ด้วยกันกับ BSC รวมถึงการบริหารความเสี่ยงก็นำมาผสมผสานไว้เช่นกัน

อย่างไรก็ดี การนำ BSC มาใช้ภายในประเทศไทยในปัจจุบันก็มีความก้าวหน้าและใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในหน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจ ประเด็นสำคัญน่าจะมุ่งไปที่ทำอย่างไรในการนำ BSC มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรสูงสุด เนื่องจากหลายองค์กรเมื่อนำแนวคิดนี้มาใช้แล้วก็จะพบว่าไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์มากเท่าที่ควร เนื่องด้วยผู้บริหารระดับสูงไม่ได้ให้ความสำคัญ ดังนั้นในหลายองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการใช้ BSC ส่วนใหญ่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญและสนับสนุนการใช้ระบบการประเมินผลรูปแบบนี้อย่างต่อเนื่อง องค์กรก็จะประสบความสำเร็จด้านการบริหารงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (นิตยสารผู้จัดการ, ๒๕๖๔)

จากแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้นำมาปรับปรุงและประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานภาครัฐไทย และเพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีมุมมองในการประเมินผลในมิติใหม่ ๆ และเป็นมุมมองในการประเมินที่ครอบคลุมทุกมิติ ตลอดจนสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มีมุ่งเน้นให้มีการบริหารงานภายใต้แนวคิดเอกชน โดยยึดตามหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) จึงได้นำแนวคิด Balanced Scorecard หรือ BSC ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐมาเป็นกรอบสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ภายใต้มิติประเมิน ๔ มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (Mission Effectiveness Evaluation) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Evaluation) มิติประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (Operation Efficiency) และมิติด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Competence Development Evaluation)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (๒๕๕๙) ศึกษาเรื่องการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙ ผลการศึกษาพบว่า มีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จมากกว่าโครงการที่อยู่ระหว่างดำเนินการ และมีการยกเลิกโครงการบางส่วน เมื่อพิจารณาการเบิกจ่าย พบว่า ยุทธศาสตร์โครงสร้างพื้นฐาน มีการเบิกจ่ายสูงที่สุด รองลงมา ยุทธศาสตร์การศึกษาและพัฒนาคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การป้องกันบรรเทาสาธารณภัย และการจัดระเบียบชุมชน ตามลำดับ สำหรับการประเมินความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พบว่า พึงพอใจต่อการให้บริการสูงที่สุด รองลงมาได้แก่ กลุ่มผู้ที่เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผน กลุ่มข้าราชการ กลุ่มสมาชิกสภา และกลุ่มองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตัวแทนภาคธุรกิจ ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะพบว่า ควรพัฒนาและมุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาคมในการจัดทำแผนเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการจัดทำแผนที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ควรจัดอบรมเชิงปฏิบัติการให้กับบุคลากรในการพัฒนาโครงการเชิงบูรณาการให้มากขึ้น พัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานที่ระบุมาตรฐานของผลงานที่มีความจำเป็นอย่างต่อเนื่อง

สรุปผลการศึกษา มีการกำหนดจุดมุ่งเน้นไปในเรื่องของการเบิกจ่ายงบประมาณตามยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสูงสุด และยังมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุง เช่น ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ควรพัฒนาบุคลากรด้วยการฝึกอบรม เป็นต้น

กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร (๒๕๖๐) ศึกษาติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา และเพื่อให้ทราบความต้องการ ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษามีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การอนุรักษ์และฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหาร ตามลำดับ สำหรับความต้องการหรือความคิดเห็น พบว่าควรสนับสนุนงบประมาณจ้างครูมาสอนเสริมให้แก่โรงเรียน ควรให้การสนับสนุนงบประมาณต่อเนื่องด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย การรณรงค์ป้องกันอุบัติเหตุ การจัดกิจกรรมผู้สูงอายุ สนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดอบรมความรู้ด้านส่งเสริมการเกษตร การแปรรูปผลผลิตสร้างมูลค่าเพิ่ม แก้ไขถนนที่ชำรุดเสียหาย จัดทำแผนงานเพื่อบูรณาการแก้ไขปัญหาการกำจัดขยะ น้ำเน่าเสียในลำคลอง และเน้นประชาสัมพันธ์สร้างความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้องเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

สรุปผลการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร โดยส่วนใหญ่ประชาชนมีความพึงพอใจกับผลการดำเนินงาน มีการให้ข้อเสนอแนะเรื่องของการสนับสนุนด้านการศึกษา ส่งเสริมคุณภาพชีวิต พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและสภาพแวดล้อมเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้สูงขึ้น

กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล (๒๕๖๑) ศึกษาเรื่องการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) ของเทศบาลนครเชียงราย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อรายงานและเสนอความเห็นที่ได้รับจากการติดตามและประเมินผล ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลนครเชียงรายได้จัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นโดยผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชน ทั้งการจัดเวทีประชาคม การประชุมกรรมการชุมชน โดยเทศบาลนครเชียงรายมีการบรรจุโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ รวมทั้งสามารถจัดสรรงบประมาณดำเนินการได้มากกว่าร้อยละ ๕๐ โดยมีการดำเนินโครงการและเบิกจ่ายงบประมาณด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มากที่สุด รองลงมาด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมการเมืองและการบริหาร ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและบริการสาธารณะ และด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษา ขอบข่ายของการศึกษามุ่งเน้นการเบิกจ่ายงบประมาณเพื่อแก้ไขปัญหาของประชาชนได้ตรงจุดตามกรอบแผนยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม การเมืองและการบริหาร ซึ่งการใช้จ่ายงบประมาณด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สูงสุด เท่ากับว่าเทศบาลนครเชียงรายให้ความสำคัญกับประชาชนภายในพื้นที่

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น (๒๕๖๑) ศึกษาและติดตามการประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ผลการประเมินพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินการภาพรวมอยู่ในระดับมาก ประเด็นที่มีคะแนนอันดับแรก คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเสนอโครงการ/กิจกรรม รองลงมาคือ ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม และการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม และความพึงพอใจ

ต่ำสุดคือ การรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ สำหรับปัญหา พบว่า งบประมาณในการบริหารจัดการและพัฒนา มีจำนวนจำกัด ไม่เพียงพอกับการพัฒนาท้องถิ่นและต่อความต้องการของประชาชน และระยะเวลาที่กำหนดตามแผนดำเนินงานไม่สอดคล้องกับการดำเนินงาน หรือการปฏิบัติงานจริง ข้อเสนอแนะ พบว่า ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลล่วงหน้า ผู้รับจ้างหรือผู้ที่รับผิดชอบควรมีป้ายประกาศหรือประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบก่อนที่จะลงมือดำเนินงาน ควรประชาสัมพันธ์และรายงานผลการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมให้ประชาชนทราบ ก่อนและหลัง และควรปรับปรุงข้อมูลในเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน

สรุปผลการศึกษาการประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น เป็นการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชนตามกรอบแผนงานยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมได้รับคะแนนการประเมินสูงสุด นอกจากนี้ยังมีข้อเสนอแนะให้มีการปรับปรุงเรื่องการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้รับทราบล่วงหน้าเพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (๒๕๖๒) สำนวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลโดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและการมีส่วนร่วมกับประชาชน มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพตามลำดับ สำหรับปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน พบว่า ประชาชนต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดโครงการหรือกิจกรรม แต่มีปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่อาจยังไม่ทั่วถึง ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ของเทศบาล และควรมีการจัดการกับขยะมูลฝอย การลอกท่อระบายน้ำ การจัดการกับรถยนต์หรือสิ่งกีดขวางบนท้องถนน และความต้องการใช้สนามกีฬาเพื่อกิจกรรมที่เหมาะสม

สรุปผลการศึกษา การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี โดยผลการศึกษายุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลอยู่ในระดับสูงสุด สำหรับในส่วนของปัญหาและอุปสรรคจะเป็นในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนบางส่วนไม่ทราบผลการดำเนินการของเทศบาลฯ จึงได้มีคำแนะนำให้ปรับปรุงในส่วนนี้ รวมถึงการจัดการขยะมูลฝอย การขุดลอกท่อระบายน้ำ เป็นต้น

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองไธสง (๒๕๖๓) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองไธสง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินการตามแผนพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาของประชาชนได้ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อนำไปทบทวนการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาและผู้บริหารในการวางแผนพัฒนาปีต่อไป ผลการประเมิน

พบว่า ส่วนใหญ่โครงการมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาท้องถิ่น ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยสูงสุดในประเด็นการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ส่วนประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกยุทธศาสตร์ เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ตามลำดับดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองอย่างเป็นระบบ มีความมั่นคงและปลอดภัย ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐานสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้และพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านอัตลักษณ์และการท่องเที่ยวเชิงวิถีชุมชน ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน บริการสาธารณะและอารยสถาปัตย์

สรุปผลการศึกษา การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองไร่ขิงในด้านยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองอย่างเป็นระบบ ได้รับคะแนนการประเมินสูงที่สุด สำหรับในด้านอื่นๆ ได้รับคะแนนลดหลั่นตามลำดับ กระบวนการดำเนินงานสามารถตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาของประชาชนได้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อนำไปทบทวนการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาและผู้บริหารในการวางแผนพัฒนาต่อไป

กองวิชาการและแผนงาน งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ เทศบาลนครปากเกร็ด (๒๕๖๔) ศึกษารายงานผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เทศบาลนครปากเกร็ด ผลการศึกษาพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีการบรรจุโครงการพัฒนาไว้ในแผนและสามารถดำเนินโครงการได้มากกว่าร้อยละ ๘๕.๐๐ โดยมียุทธศาสตร์ด้านการบริหารและการบริการ มีการดำเนินโครงการสูงสุด รองลงมายุทธศาสตร์ด้านการศึกษาและด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ สำหรับผลความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารและการบริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ด้านการสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม ด้านเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและการประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนากระบวนการคมนาคมและสาธารณูปโภค ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะการพัฒนา พบว่า ต้องการให้เทศบาลจัดการบริการสาธารณะผ่านระบบ E-Service นำระบบเทคโนโลยีตามนโยบายรัฐบาลมาปรับใช้ให้เหมาะสม ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ควรแก้ปัญหาเรื่องการศึกษาขั้นพื้นฐานในชุมชนที่แออัด

สรุปผลการศึกษา การประเมินผลการดำเนินงานโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาและการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครปากเกร็ด พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารและการบริการ มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาด้านการสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม ด้านเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและการประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านพัฒนาระบบการคมนาคมและสาธารณูปโภค และด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม สำหรับข้อเสนอแนะเทศบาลควรมีการจัดการบริการสาธารณะผ่านระบบ E-Service นำระบบเทคโนโลยีตามนโยบายรัฐบาล

มาปรับใช้ให้เหมาะสม ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ควรแก้ปัญหาเรื่องการศึกษา
ขั้นพื้นฐานในชุมชนที่แออัด

อภิวัฒน์ สมานธิ และคณะ (๒๕๖๔) ประเมินความสำเร็จต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
เทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผลการศึกษาพบว่า ในมิติด้านประสิทธิผล
ตามแผนพัฒนาของเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมาก
ทุกยุทธศาสตร์ เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม ยุทธศาสตร์การพัฒนา
โครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนา
การเมืองการบริหาร ยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจการค้าและการท่องเที่ยว มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงจุดบริการ
ประชาชน ศูนย์บริการสาธารณสุข สนามกีฬากลางจিরนคร สนามกีฬาท่าเคียน ถนนหนทาง แสงสว่าง
สัญญาณไฟจราจร ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ พนักงานที่ให้บริการของเทศบาล และความพึงพอใจ
ต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาล มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อ
พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา
ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม ยุทธศาสตร์
การพัฒนาการเมืองการบริหาร ส่วนยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจการค้าและการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย
ต่ำที่สุด มิติด้านการพัฒนาองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อยตามประเด็นได้ดังนี้
เทศบาลมีระบบการประสานงานภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการประสานงานทาง
อิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม มีระบบการสอนงานที่เหมาะสม มีการจัดส่งบุคลากร
เข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละปี และมีระบบการสร้างความรู้ความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรจนทำให้เกิดความ
ขัดแย้งน้อยลง ทำให้การโอนย้ายของบุคลากรน้อยลง สำหรับปัญหาในการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
พบว่า มีปัญหาหลายสาเหตุของเด็กและเยาวชน ขยะเยอะส่งกลิ่นเหม็น มีพิษ การจราจรติดขัดในช่วงเช้า
และเย็น ปัญหาเศรษฐกิจซบเซา ไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยว สัญญาณไฟจราจรบางจุดเสียบ่อยหรือสัญญาณ
ไฟจราจรชวงเวลานานเกินไป สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า ควรส่งเสริมการพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชน
เช่น ผู้สูงอายุ คนว่างงาน เพิ่มพื้นที่ทิ้งขยะ คัดแยกขยะก่อนทิ้ง เพิ่มช่วงเวลากลับขยะให้มากขึ้น
ส่งเสริมเศรษฐกิจในชุมชนและการท่องเที่ยวให้มากขึ้น ปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวให้สะอาด เช่น ห้องน้ำ
สาธารณะ ควรเพิ่มประสิทธิภาพและการให้บริการอย่างรวดเร็วและคล่องตัวมากกว่านี้ และต้องเข้าถึง
ประชาชนอย่างแท้จริง รับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้วนำมาประกอบการจัดทำแผนพัฒนา

สรุปผลการศึกษา มีการศึกษาผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา โดยใช้แนวคิด Balance Scorecard
เพื่อศึกษาปัญหาในการดำเนินงาน พบว่า มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครหาดใหญ่
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์
การพัฒนาการเมืองการบริหาร ยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจการค้าและการท่องเที่ยว มิติด้านคุณภาพ
การให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก สำหรับข้อเสนอแนะพบว่า ควรส่งเสริมการพัฒนาอาชีพให้แก่
ประชาชน เช่น ผู้สูงอายุ คนว่างงาน เพิ่มพื้นที่ทิ้งขยะ คัดแยกขยะก่อนทิ้ง เพิ่มช่วงเวลากลับขยะ
ให้มากขึ้น ส่งเสริมเศรษฐกิจในชุมชนและการท่องเที่ยวให้มากขึ้น

สรุปผลการศึกษาในภาพรวมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำกรอบจากการทบทวนแนวคิด
ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มากำหนดข้อคำถามในรูปแบบแบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ เพื่อใช้
ในการประเมินความพึงพอใจและเก็บข้อมูลจากการดำเนินการตามกรอบยุทธศาสตร์ของเทศบาลนคร

สุราษฎร์ธานี อีกทั้งสามารถนำแนวคิด Balanced Scorecard ที่สำนักงานคณะกรรมการการพัฒนา
ระบบราชการ (ก.พ.ร.) ได้พัฒนาให้สอดคล้องกับระบบราชการไทย ประกอบด้วยมุมมอง ๔ มิติดังนี้
มิติด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (Mission Effectiveness Evaluation) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
(Service Evaluation) มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (Operation Efficiency) และมิติ
ด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Competence Development Evaluation) มาประยุกต์ใช้
สำหรับการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

บทที่ ๓

วิธีการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีระเบียบวิธีดำเนินการประเมินตามกรอบแนวคิดที่กำหนด ดังนี้

๑. ประเด็นของการประเมิน
 ๒. ขอบเขตการประเมิน
 ๓. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน
 ๔. การเก็บรวบรวมข้อมูล
 ๕. การวิเคราะห์ข้อมูล
 ๖. แผนการดำเนินงาน
- ซึ่งแต่ละประเด็นมีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษากระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะผู้ประเมินได้กำหนดประเด็นการประเมิน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๑. ศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)

๒. ศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือกโดยดำเนินการติดตามผลจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโครงการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเฉพาะรายโครงการที่ได้รับการคัดเลือก

๓. ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. สำนวความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวักับปีงบประมาณที่ผ่านมา

๕. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

จากประเด็นการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ คณะผู้ดำเนินงานได้นำแนวคิด Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมินครั้งนี้ โดยกำหนดประเด็นการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้สอดคล้องกับการประเมินตามแนวคิด Balanced Scorecard ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) นำมาประยุกต์ใช้ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ มุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ มุมมองด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มุมมองด้านการพัฒนาองค์กร ดังแสดงในตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ การนำ Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมิน

Balanced Scorecard	ประเด็นการประเมิน
๑. มุมมองด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	๑.๑ ผลการศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ๑.๒ ผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
๒. มุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา
๓. มุมมองด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก
๔. มุมมองด้านการพัฒนาองค์กร	ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

ขอบเขตการประเมิน

ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างเพื่อการประเมิน ๔ กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

๑. ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ จำนวน ๑๓๑,๙๔๑ คน และกำหนดขนาดตัวอย่างตามจำนวนประชากรในเขตพัฒนาชุมชน จำนวน ๔ เขต ซึ่งในแต่ละเขตพัฒนาชุมชนคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๑,๕๗๙ คน และผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูล ด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ตามเขตพัฒนาชุมชนของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๔ เขตพัฒนา (ดังแสดงในตารางที่ ๓.๒) เพื่อประเมินความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์ การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ การแก้ไขปัญหา การตอบสนองความต้องการของ ประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ตารางที่ ๓.๒ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างตามเขตพัฒนา

ลำดับที่	เขตการพัฒนา	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง(คน)
๑.	เขตพัฒนาชุมชนที่ ๑	๒๕,๑๕๒	๓๙๔
๒.	เขตพัฒนาชุมชนที่ ๒	๒๖,๖๕๐	๓๙๔
๓.	เขตพัฒนาชุมชนที่ ๓	๒๘,๙๑๕	๓๙๕
๔.	เขตพัฒนาชุมชนที่ ๔	๔๒,๓๓๒	๓๙๖
๕.	ประชากรในทะเบียนบ้านกลาง (ไม่สังกัดชุมชนและเขตการพัฒนา)	๘,๘๙๒	-
รวม		๑๓๑,๙๔๑	๑,๕๗๙

ที่มา : กองสวัสดิการสังคม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

สำหรับประชากรในทะเบียนบ้านกลางที่ไม่ได้ระบุชุมชน จำนวน ๘,๘๙๒ คน ผู้วิจัยไม่ได้นำมา เป็นกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษานี้ เนื่องจากไม่สามารถระบุตัวบุคคลและสถานที่พักอาศัยที่จะให้ ข้อมูลได้

๒. กลุ่มองค์กรภาคประชาชน ได้แก่ ประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มแกนนำสุขภาพ ชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน และกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ มูลนิธิ มัสยิด วัด และสมาชิกสภาเทศบาล โดยใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) เพื่อประเมินความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ การแก้ไขปัญหาการตอบสนองความต้องการของประชาชน และผลกระทบจากการดำเนินงาน ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังแสดงในตารางที่ ๓.๓

ตารางที่ ๓.๓ ประชากรกลุ่มองค์กรภาคประชาชน

ลำดับที่	กลุ่มองค์กรภาคประชาชน	ประชากร (คน)
๑.	กลุ่มประธานชุมชน	๗๐
๒.	กลุ่มแกนนำสตรี (๓๔ กลุ่ม)	๖๑๙
๓.	กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน (อสม.)	๗๕๒
๔.	กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ	๓๔๗
๕.	กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน	๒๑
๖.	กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ (๒๒ ชมรม)	๔,๑๐๗
รวม		๕,๙๑๖

ที่มา : งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ (ณ สิงหาคม ๒๕๖๔)

สำหรับการคัดเลือกกลุ่มองค์กรภาคประชาชนเพื่อเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) นั้น ในแต่ละเขตพื้นที่การพัฒนาผู้ประเมินได้คัดเลือกตัวแทนจากกลุ่มองค์กรภาคประชาชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม

๓. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ พนักงานส่วนท้องถิ่น พนักงานจ้าง พนักงานครูในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยคณะผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์และใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง (Purposive sampling) ที่สอดคล้องกับประเด็นการศึกษา และให้ครอบคลุมกับการศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. ประชาชนเป้าหมายที่ได้รับผลกระทบจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๑ โครงการจาก ๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก

ด้านเนื้อหาการประเมิน

๑. เนื้อหาที่ได้จากการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นเอกสารที่ทันสมัยและได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาการซึ่งระบุแหล่งที่มาของเนื้อหาอย่างชัดเจน

๒. สรุปผลที่ได้จากการทบทวนเอกสารเหล่านั้น วิเคราะห์รายละเอียดที่รวบรวมมาได้

๓. สังเคราะห์รายละเอียดเป็นกรอบความคิดในการศึกษาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

๔. นำเสนอตัวแปรที่ได้พร้อมการนิยามเชิงทฤษฎี (ถ้ามี) และนิยามเชิงปฏิบัติการ

๕. ศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ดังนี้

๕.๑ มีระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่ได้มาตรฐานและทั่วถึง มีระบบการจราจรและการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ สะดวกปลอดภัย มีการปรับปรุงผังเมืองรวม และการใช้ที่ดินอย่างเหมาะสม

๕.๒ ประชาชนมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพและพัฒนาการท่องเที่ยวตามศักยภาพ

๕.๓ เมืองสีเขียว สะอาด สิ่งแวดล้อมดี มีการพัฒนาที่ยั่งยืน

๕.๔ ชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนมีสุขภาพดี อยู่ในสังคมอย่างมีความสุขและได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึง

๕.๕ มีแหล่งเรียนรู้และองค์ความรู้ที่หลากหลายและมีคุณภาพ อนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณี วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น

๕.๖ มีระบบการบริหารจัดการที่ดีและประชาชนมีส่วนร่วม

๖. ศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก ดังนี้

๖.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๖.๑.๑ โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะถนนพ้อขุนทะเล ๒๒

๖.๑.๒ โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะบริเวณถนนคลองฉนวนและซอยย่อย

๖.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๖.๒.๑ โครงการส่งเสริมกิจกรรมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๖.๒.๒ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๖.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๖.๓.๑ โครงการจัดการขยะในชุมชน

๖.๓.๒ โครงการลดโลกร้อนกับนครสุราษฎร์ธานี

๖.๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

๖.๔.๑ โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน

๖.๔.๒ โครงการอบรมและพัฒนาศักยภาพแกนนำสุขภาพชุมชน

๖.๔.๓ โครงการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๖.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปะวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น

๖.๕.๑ โครงการจัดการแข่งขันกีฬาเด็ก เยาวชนและประชาชน

๖.๕.๒ โครงการจัดงานประเพณีชักพระ-ทอดผ้าป่า และแข่งเรือยาว

๗. ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๘. สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวมและแยกตามรายยุทธศาสตร์ ดังนี้ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (๒) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว (๓) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๔) ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (๕) ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น และ (๖) ด้านการบริหารจัดการที่ดี พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

๙. นำเสนอข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ออกแบบให้สอดคล้องกับขอบเขตเนื้อหาของการประเมิน โดยจำแนกออกเป็น ๓ ชุด ดังนี้

๑. แบบสอบถาม (Questionnaire)

๑.๑ แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อตอบวัตถุประสงค์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาล เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาล แยกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๑.๒ แบบสอบถามผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินงานโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก

ทั้งนี้ แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ต (Linkert's Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม คณะผู้ประเมินได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญเพื่อหาความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) ของแบบสอบถามแล้วนั้น ไปทำการทดสอบจำนวน ๓๐ ชุด กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามว่าข้อคำถามในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's Alpha Coefficient)

พบว่า มีระดับค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ ๐.๙๖ ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับดีมาก หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษาต่อกับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

๒. การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการพัฒนาตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตลอดจนข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยมีลักษณะการสนทนาอภิปรายโต้ตอบอย่างอิสระระหว่างสมาชิกในกลุ่มตามประเด็นหรือแนวคำถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน ทั้งนี้ มีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนา ซึ่งการสนทนากลุ่มมีจำนวน ๖ กลุ่ม แต่ละกลุ่มมีผู้ร่วมประมาณ ๑๐ - ๑๕ คน ประกอบด้วย ตัวแทนกลุ่มองค์กรภาคประชาชนและประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้ง ๔ เขตพัฒนา กลุ่มตัวแทนส่วนราชการสังกัดเทศบาล และกลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล ใช้วิธีการคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแบบเจาะจงเพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มและตอบวัตถุประสงค์ในการประเมินได้

๓. การสัมภาษณ์ (Interview) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่และผู้บริหารของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยมีแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลโดยกำหนดแนวประเด็นคำถามที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การประเมินในประเด็นศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก

๔. ศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง เป็นเอกสารชั้นรองหรือเอกสารทุติยภูมิ (Secondary Research) ประกอบด้วยเอกสารที่เกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการประเมินและการปฏิบัติงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เช่น เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ – ๒๕๖๕) รายงานผลการดำเนินโครงการของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นต้น

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ ดำเนินการเก็บข้อมูลจนกว่าจะได้ข้อมูลครบถ้วนตามประเด็นการประเมินจึงยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๓.๔

ตารางที่ ๓.๔ แสดงรายละเอียดและเครื่องมือการประเมินตามวัตถุประสงค์

ประเด็นตาม วัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	เทคนิค/วิธีการ	แหล่งข้อมูล
๑. เพื่อศึกษาและ วิเคราะห์ความสอดคล้อง และการตอบสนอง วิสัยทัศน์การพัฒนาตาม แผนพัฒนาของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	- ความสอดคล้องและ ตอบสนองระหว่าง แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) กับวิสัยทัศน์ ของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี	- ศึกษาเอกสาร - การสัมภาษณ์ - แบบสอบถาม - วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการ วิเคราะห์เนื้อหา และสถิติเชิง พรรณนา	- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) - กลุ่มองค์กรภาค ประชาชน - เจ้าหน้าที่เทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี
๒. เพื่อศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ ของการดำเนินโครงการ ตามแผนพัฒนาของ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการ ที่คณะกรรมการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนา เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คัดเลือก	-ผลการดำเนินโครงการ ตามแผนพัฒนา ของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ที่ คัดเลือก -การแก้ไขปัญหา และ การตอบสนองความ ต้องการของประชาชน ในเขตเทศบาล	- ศึกษาเอกสาร - การสัมภาษณ์ - แบบสอบถาม - วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการ วิเคราะห์เนื้อหา และสถิติเชิง พรรณนา	- แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) - รายละเอียดโครงการที่ คณะกรรมการฯคัดเลือก - กลุ่มองค์กรภาค ประชาชน - เจ้าหน้าที่เทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี -ประชาชนผู้มีส่วนได้ ส่วนเสียในพื้นที่ดำเนิน โครงการของเทศบาล
๓. เพื่อศึกษาและ วิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มี ผลกระทบในการดำเนิน โครงการจากการ ดำเนินงานตาม แผนพัฒนาของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	-ผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคและ ข้อจำกัดที่มี ผลกระทบต่อการ ดำเนินโครงการตาม แผนพัฒนาเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	- ศึกษาเอกสาร - การสัมภาษณ์ - วิเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการ วิเคราะห์เนื้อหา	- แผนการดำเนินงานของ เทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ - เทศบัญญัติงบประมาณ รายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ - เจ้าหน้าที่เทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี

ตารางที่ ๓.๔ (ต่อ)

ประเด็นตามวัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	เทคนิค/วิธีการ	แหล่งข้อมูล
๔. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา	-ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕	- แบบสอบถาม - วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน - การสนทนากลุ่ม - วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา	- ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี - กลุ่มองค์กรภาคประชาชน
๕. เพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป	- สรุปผลการดำเนินงาน - จุดเด่น จุดด้อย จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี - ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	- ผู้ประเมิน - สังเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา	- ข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากประเด็นที่ศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินครั้งนี้ ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

๑. แบบสอบถามใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละหรืออัตราส่วนร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลด้านความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

การแปลผลค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถามที่มีการกำหนดเป็นมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ท (Linkert's Scale) แบ่งออกเป็น ๕ ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีเกณฑ์การแปลความหมาย ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์, ๒๕๔๔ : ๗๕)

ค่าคะแนนเฉลี่ย	๔.๒๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๓.๔๑ – ๔.๒๐	หมายถึง	มาก
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๒.๖๑ – ๓.๔๐	หมายถึง	ปานกลาง
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๑.๘๑ – ๒.๖๐	หมายถึง	น้อย
ค่าคะแนนเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๘๐	หมายถึง	น้อยที่สุด

๒. การสัมภาษณ์และการสนทนากลุ่มใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยอาศัยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จำแนกตามประเด็นที่ผู้ประเมินกำหนดไว้และนำเสนอเป็นความเรียงเพื่อสรุปประเด็นต่าง ๆ ซึ่งเป็นวิธีการในทางสังคมศาสตร์ เพื่อการศึกษาเนื้อหาของการสื่อสาร ตามประเด็นศึกษาซึ่งประกอบด้วย ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก การวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

แผนการดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินการจำนวน ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (ตั้งแต่วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๖๕ – ๔ มกราคม ๒๕๖๖) แผนการดำเนินงานดังรายละเอียดในตารางที่ ๓.๕

ตารางที่ ๓.๕ แผนการดำเนินงาน

ลำดับที่	งาน/กิจกรรม	ระยะเวลา	สถานที่
๑.	ประชุมคณะกรรมการประเมิน	๑๒ ต.ค. ๖๕	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๒.	ออกแบบเครื่องมือการประเมิน	๑๒ - ๑๗ ต.ค. ๖๕	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๓.	จัดทำร่างรายงาน บทที่ ๑ - ๓	๑๒ - ๑๗ ต.ค. ๖๕	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๔.	ส่งงานงวดที่ ๑ (ร่างรายงาน บทที่ ๑ - ๓, เครื่องมือ)	๒๑ ต.ค. ๖๕	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๕.	จัดเวทีประชาคม เขตพัฒนาที่ ๑	๑๐ - ๒๐ พ.ย. ๖๕	ศูนย์พัฒนาผู้สูงอายุ (รร.ท.๑ เดิม)
๖.	จัดเวทีประชาคม เขตพัฒนาที่ ๒	๑๐ - ๒๐ พ.ย. ๖๕	ที่ทำการชุมชนกาญจนวิถีร่วมใจ
๗.	จัดเวทีประชาคม เขตพัฒนาที่ ๓	๑๐ - ๒๐ พ.ย. ๖๕	ที่ทำการชุมชนหนองบัว

ตารางที่ ๓.๕ (ต่อ)

ลำดับที่	งาน/กิจกรรม	ระยะเวลา	สถานที่
๘.	จัดเวทีประชาคม เขตพัฒนาที่ ๔	๑๐ - ๒๐ พ.ย. ๖๕	บ้านประธานเขตพัฒนาที่ ๔
๙.	จัดเวทีประชาคม เจ้าหน้าที่เทศบาล	๑๐ - ๒๐ พ.ย. ๖๕	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๑๐.	จัดเวทีประชาคม สมาชิกสภาเทศบาล	๑๐ - ๒๐ พ.ย. ๖๕	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๑๑.	ศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาฯ ที่ได้รับการคัดเลือก	๒๐ - ๒๕ พ.ย. ๖๕	-เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี -พื้นที่เป้าหมายในการดำเนินโครงการ
๑๒.	เก็บและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ	๒๐ - ๓๐ พ.ย. ๖๕	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๑๓.	สังเคราะห์ข้อมูลจากเวทีประชาคม	๒๑ - ๒๕ พ.ย. ๖๕	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๑๔.	จัดทำร่างรายงานผล บทที่ ๔	๒๕ - ๓๐ พ.ย. ๖๕	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๑๕.	จัดทำร่างรายงานผล บทที่ ๕	๒๕ - ๓๐ พ.ย. ๖๕	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๑๖.	เขียนบทสรุปผู้บริหาร (เล่มรวม)	๒๕ - ๓๐ พ.ย. ๖๕	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๑๗.	ส่งงานงวดที่ ๒ (ร่างรายงานบทที่ ๔ - ๕)	๒ ธ.ค. ๖๕	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๑๘.	เขียนบทสรุปผู้บริหาร (เล่มย่อย)	๓ - ๓๐ ธ.ค. ๖๕	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๑๙.	จัดรูปแบบเล่ม ออกแบบปก	๓ - ๓๐ ธ.ค. ๖๕	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๒๐.	ส่งงานงวดที่ ๓ (รายงานฉบับสมบูรณ์ บทสรุปผู้บริหาร)	๔ ม.ค. ๖๖	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

บทที่ ๔

ผลการประเมิน

ผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยดำเนินการประเมินตามวัตถุประสงค์ ศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบของการดำเนินโครงการที่คัดเลือก และวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดในการดำเนินโครงการ รวมทั้งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงาน และให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายแก่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คณะผู้ประเมินได้กำหนดประเด็นการนำเสนอตามแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) มาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ดังนี้

๑. ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อ ๑ และข้อ ๓ คือ

๑.๑ ผลการศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)

๑.๒ ผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อ ๔ คือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

๓. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อ ๒ คือ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก

๔. ด้านการพัฒนาองค์กร ประเมินตามวัตถุประสงค์ข้อ ๕ คือ ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป

ผลการประเมินแต่ละประเด็นมีรายละเอียด ดังนี้

๑. ด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ

๑.๑ ผลการศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)

ผลการประเมินการศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ได้ประมวลจากเอกสารแผนพัฒนาของเทศบาลและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับเจ้าหน้าที่กองยุทธศาสตร์และงบประมาณพบว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีวิสัยทัศน์ “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข” และกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาล ๖ ยุทธศาสตร์ และในแต่ละยุทธศาสตร์มีการกำหนดเป้าประสงค์ที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีเป้าประสงค์คือ มีระบบสาธารณูปโภคที่ได้มาตรฐานและทั่วถึง มีระบบการจราจรและการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ สะดวกปลอดภัย มีการปรับปรุงผังเมืองรวม และการใช้ที่ดินอย่างเหมาะสม

๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีเป้าประสงค์คือ ประชาชนมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพและพัฒนาการท่องเที่ยวตามศักยภาพ

๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีเป้าประสงค์คือ เมืองสีเขียว สะอาด สิ่งแวดล้อมดี มีการพัฒนาที่ยั่งยืน

๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีเป้าประสงค์ คือ ชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนมีสุขภาพดี อยู่ในสังคมอย่างมีความสุขและได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึง

๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น มีเป้าประสงค์คือ มีแหล่งเรียนรู้ และองค์ความรู้ที่หลากหลายและมีคุณภาพ อนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณี วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น

๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี มีเป้าประสงค์คือ มีระบบการบริหารจัดการที่ดีและประชาชนมีส่วนร่วม

จากวิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีแผนงานโครงการที่สนับสนุนทุกยุทธศาสตร์ ซึ่งการกำหนดโครงการในแต่ละปีงบประมาณได้ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน มีการจัดทำประชาคมเพื่อศึกษาความต้องการพัฒนาจากชุมชนต่าง ๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการสะท้อนถึงกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้โครงการและแผนพัฒนาสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร คณะผู้ศึกษาได้ศึกษากระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีผลดังนี้

ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่นได้ดำเนินการจัดประชุมประชาคมท้องถิ่น ส่วนราชการและรัฐวิสาหกิจที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับทราบปัญหาความต้องการ นำมาพิจารณาประกอบการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นตามขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ตามระเบียบกฎหมายที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงมีการแก้ไขเพิ่มเติมเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีการนำร่างแผนพัฒนาท้องถิ่นเข้าที่ประชุมประชาคมเพื่อพิจารณา

ให้ความเห็นชอบแล้วนำมากำหนดเป็นเทศบัญญัติงบประมาณ จากการสนทนากลุ่มย่อยผลการศึกษ จำนวน ๓ กลุ่มเป้าหมาย สามารถตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาตามเป้าประสงค์ได้ ดังนี้

๑. กลุ่มคณะกรรมการชุมชน พบว่า การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นไปตาม เป้าประสงค์และวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้ แต่ยังคงมีบางประเด็นที่การดำเนินงานไม่สอดคล้องกับ เป้าประสงค์หรือวิสัยทัศน์ที่กำหนดไว้ ได้แก่

๑.๑ เป้าประสงค์มีระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่ได้มาตรฐานและทั่วถึง มีระบบการจราจรและการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ สะดวกปลอดภัย มีการปรับปรุงผังเมืองรวม และการใช้ ที่ดินที่เหมาะสม พบว่า การจัดบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่ สาธารณะ ถนน ทางเดินเท้า ยังไม่ครอบคลุมพื้นที่บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อีกทั้งการแก้ไข ปัญหาข้างต้นเป็นไปด้วยความล่าช้า ซึ่งอาจมีผลมาจากการจัดสรรงบประมาณและการดำเนินกิจกรรม ดังกล่าวจำเป็นต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก

๑.๒ เป้าประสงค์ประชากรมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพและการพัฒนาการท่องเที่ยว ตามศักยภาพ พบว่า ด้านรายได้และการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนเป็นไปตามความต้องการ ของประชาชนแต่ขาดความต่อเนื่อง สำหรับการพัฒนาการท่องเที่ยว พบว่า เทศบาลมีกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุนการพัฒนาการท่องเที่ยวโดยชุมชน โดยนำอัตลักษณ์ ประเพณี วัฒนธรรมในพื้นที่มาเป็น สิ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมเมืองสุราษฎร์ธานี นอกจากนี้ การพัฒนาการท่องเที่ยวในรอบปี ที่ผ่านมามีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น เนื่องจากการปลดล็อกหรือยืดหยุ่นเกี่ยวกับมาตรการการป้องกันการแพร่ระบาดของ เชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

๑.๓ เป้าประสงค์เมืองสีเขียว สะอาด สิ่งแวดล้อมดี มีการพัฒนาที่ยั่งยืน พบว่า การบริหาร จัดการขยะของเทศบาลยังคงมีปัญหาอุปสรรค เพราะปริมาณขยะในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีจำนวนมากประกอบกับประชาชนที่อยู่นอกเขตพื้นที่บริการได้นำขยะมาทิ้งในเขตเทศบาล จึงทำให้ ปริมาณขยะในเขตเทศบาลมีจำนวนมาก ซึ่งทางเทศบาลมีความพยายามในการบริหารจัดการให้เป็นไป ตามเป้าหมาย

๑.๔ เป้าประสงค์ชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนมีสุขภาพดี อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข และได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึง พบว่า การดำเนินงานในกิจกรรมดังกล่าวของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดำเนินการได้เป็นอย่างดี มีการจัดสวัสดิการอย่างทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

๑.๕ เป้าประสงค์มีแหล่งเรียนรู้ และองค์ความรู้ที่หลากหลายและมีคุณภาพ อนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการจัด การศึกษาเป็นอย่างดี มีการจัดสวัสดิการให้แก่เด็กเรียนในสังกัดเทศบาล แต่อย่างไรก็ตาม การส่งเสริม กิจกรรมด้านศาสนาและจารีตประเพณียังไม่ครอบคลุมทุกศาสนา

๑.๖ เป้าประสงค์มีระบบการบริหารจัดการที่ดีและประชาชนมีส่วนร่วม พบว่า คณะกรรมการชุมชนเป็นตัวแทนของประชาชนในพื้นที่ เป็นปากเป็นเสียงให้กับประชาชนรับเรื่องราว ร้องทุกข์มาจากประชาชนในพื้นที่ และนำข้อมูลดังกล่าวเสนอให้เทศบาล แต่ข้อมูลหรือเรื่องราวร้องทุกข์ ของประชาชนส่วนใหญ่ยังไม่ได้ถูกบรรจุเข้าแผนพัฒนาของเทศบาล ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการขาดการยอมรับ ข้อมูลหรือแนวทางการพัฒนาจากภาคประชาชน

๒. กลุ่มตัวแทนส่วนราชการสังกัดเทศบาล ซึ่งเป็นส่วนงานที่นำนโยบายจากผู้บริหารเทศบาล ไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของผู้บริหารและความต้องการของประชาชน ซึ่งจากการดำเนินงานในแต่ละเป้าประสงค์จะมีส่วนราชการที่รับผิดชอบ ผลการศึกษา มีดังนี้

๒.๑ เป้าประสงค์มีระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่ได้มาตรฐานและทั่วถึง มีระบบการจราจรและการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ สะดวกปลอดภัย มีการปรับปรุงผังเมืองรวม และการใช้ที่ดินที่เหมาะสม พบว่า การจัดบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เทศบาลได้มีการจัดบริการสาธารณะให้ครอบคลุมทุกพื้นที่และด้วยความเร่งด่วนเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพปัญหา มากที่สุด แต่ด้วยข้อจำกัดด้านกฎระเบียบและการคลังอาจจะทำให้การจัดบริการสาธารณะดังกล่าว เกิดความล่าช้าและไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่

๒.๒ เป้าประสงค์ประชาชนมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพและการพัฒนาการท่องเที่ยว ตามศักยภาพ พบว่า การจัดกิจกรรมหรือโครงการยังคงอยู่ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จึงทำให้เป็นข้อจำกัดสำหรับการดำเนินกิจกรรม อีกทั้งการเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนไม่สามารถจัดทำได้ภายในระยะเวลาอันสั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ประการจึงจะทำให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้นอย่างยั่งยืน

๒.๓ เป้าประสงค์เมืองสีเขียว สะอาด สิ่งแวดล้อมดี มีการพัฒนาที่ยั่งยืน พบว่า เทศบาลได้ส่งเสริมจัดกิจกรรมเพื่อให้เมืองสุราษฎร์ธานีเป็นเมืองสีเขียว สะอาดและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในทุกมิติ ทั้งการบริหารจัดการขยะ ตรวจคุณภาพน้ำตามแหล่งน้ำสาธารณะ ควบคุมมลพิษทางเสียงและทางอากาศ ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

๒.๔ เป้าประสงค์ชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนมีสุขภาพดี อยู่ในสังคมอย่างมีความสุขและได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึง พบว่า เทศบาลมีการดำเนินกิจกรรมด้านการสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม ที่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย เช่น มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชนและการตลาดออนไลน์ยุคดิจิทัล มีการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน มีการจัดอบรมแกนนำสุขภาพชุมชนด้านสาธารณสุขและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ให้มีความรู้นำไปประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

๒.๕ เป้าประสงค์มีแหล่งเรียนรู้ และองค์ความรู้ที่หลากหลายและมีคุณภาพ อนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า การดำเนินงานด้านการศึกษา และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยดำเนินโครงการต่าง ๆ เช่น จัดงานประเพณีชักพระ - ทอดผ้าป่า และแข่งเรือยาว จัดอบรมเด็กและเยาวชนภาคฤดูร้อน สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาในสังกัด จัดสอบแข่งขันและพัฒนานักเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมและพัฒนาหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ อุดหนุนงบประมาณให้กับมูลนิธิและมัสยิดเพื่อดำเนินงานตามภารกิจ เป็นต้น

๒.๖ เป้าประสงค์มีระบบการบริหารจัดการที่ดีและประชาชนมีส่วนร่วม พบว่า เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อรับฟังความคิดเห็นและแนวทางการพัฒนาเมืองจากประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของเทศบาล และจัดบริการให้กับประชาชนทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

๓. กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล ถือเป็นกลุ่มตัวแทนของประชาชนที่มาทำงานด้านนิติบัญญัติ และรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชนนำไปแก้ไขปัญหาและพัฒนาพื้นที่ ผลการศึกษา มีดังนี้

๓.๑ เป้าประสงค์มีระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการที่ได้มาตรฐานและทั่วถึง มีระบบการจราจรและการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ สะดวกปลอดภัย มีการปรับปรุงผังเมืองรวม และการใช้ที่ดินที่เหมาะสม พบว่า การจัดบริการสาธารณะด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการมีนโยบายชัดเจน ดำเนินการตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๓.๒ เป้าประสงค์ประชาชนมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพและการพัฒนาการท่องเที่ยว ตามศักยภาพ พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานโครงการเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยควรให้หน่วยงานภาคีเครือข่าย เช่น ททท. อบจ. หอการค้า และบริษัทเอกชน เข้ามาส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เต็มรูปแบบมากขึ้น

๓.๓ เป้าประสงค์เมืองสีเขียว สะอาด สิ่งแวดล้อมดี มีการพัฒนาที่ยั่งยืน พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนงานเพื่อรักษาสภาพแวดล้อม เช่น รณรงค์ไม่มีถังขยะ ไปศึกษาดูงานโรงงานไฟฟ้าขยะที่จังหวัดกระบี่ ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

๓.๔ เป้าประสงค์ชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนมีสุขภาพดี อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข และได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึง พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมและโครงการตามแผนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการดูแลกลุ่มผู้ป่วยติดเตียง มีอาสาสมัครที่เป็นตัวแทนจากชุมชนช่วยดูแลสุขภาพคนในเขตพื้นที่ของเทศบาล และมีการติดตามโดยสภาวิชาชีพ ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

๓.๕ เป้าประสงค์มีแหล่งเรียนรู้ และองค์ความรู้ที่หลากหลายและมีคุณภาพ อนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า มีการจัดระบบการศึกษาแบบ Coding มีการสนับสนุนสื่อการเรียนรู้ และดำเนินกิจกรรมเพื่อส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่น เช่น จัดงานประเพณีชักพระ - ทอดผ้าป่าและแข่งเรือยาว ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนา จัดงานประเพณี ลอยกระทง ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้

๓.๖ เป้าประสงค์มีระบบการบริหารจัดการที่ดีและประชาชนมีส่วนร่วม พบว่า เทศบาลได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี “พระปกเกล้าทองคำ” ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน เป็นผู้บริหารมืออาชีพ สามารถแก้ปัญหาได้ดี มีการดำเนินกิจกรรมเป็นไปตามประสงค์ที่กำหนดไว้ บางครั้งมีความล่าช้า เกิดจากการดำเนินงานตามระบบราชการ การมีส่วนร่วมจากประชาชนค่อนข้างดี แต่ยังมีข้อจำกัดจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงจึงส่งผลต่อการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนบางส่วน

ผลการประเมินความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และความพึงพอใจภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชาชน ผลการประเมินดังแสดงในตารางที่ ๔.๑ - ๔.๒

ตารางที่ ๔.๑ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับการปฏิบัติต่อความสอดคล้อง และการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประเด็น	ระดับการปฏิบัติ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑.เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหา และแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาเทศบาล	๓.๔๗	๐.๘๖	๖๙.๔๔	มาก	๕
๒. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการพัฒนาต่าง ๆ ของเทศบาล	๓.๕๑	๐.๘๕	๗๐.๒๗	มาก	๔
๓. โครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การ พัฒนาของเทศบาลและสถานการณ์ปัจจุบัน	๓.๖๐	๐.๘๘	๗๒.๐๓	มาก	๑
๔. การดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาล สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการ ของประชาชนได้	๓.๕๙	๐.๘๗	๗๑.๗๒	มาก	๒
๕. เทศบาลได้นำข้อเสนอแนะของประชาชนไป ประกอบในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล	๓.๕๘	๐.๘๙	๗๑.๕๙	มาก	๓
ภาพรวม	๓.๕๕	๐.๘๗	๗๑.๐๑	มาก	

จากตารางที่ ๔.๑ ระดับการปฏิบัติต่อความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๑ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นโครงการตามแผนพัฒนา ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลและสถานการณ์ปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.60$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๓ รองลงมาคือประเด็นการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาล สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ ($\bar{X} = 3.59$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๒ ส่วนประเด็นเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาและแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาเทศบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.47$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๔๔

ตารางที่ ๔.๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับการปฏิบัติต่อภาพรวม
ของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ประเด็น	ระดับการปฏิบัติ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้มีความพร้อม และเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	๓.๕๔	๐.๘๕	๗๐.๗๗	มาก	๕
๒. การพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชน	๓.๕๘	๐.๘๖	๗๑.๖๐	มาก	๑
๓. การเตรียมความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร	๓.๕๖	๐.๘๗	๗๑.๒๕	มาก	๓
๔. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนไว้อย่างชัดเจน	๓.๕๕	๐.๘๗	๗๑.๑๐	มาก	๔
๕. การจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	๓.๕๖	๐.๘๙	๗๑.๑๑	มาก	๓
๖. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	๓.๕๗	๐.๘๙	๗๑.๔๘	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๕๖	๐.๘๗	๗๑.๒๒	มาก	

จากตารางที่ ๔.๒ ระดับการปฏิบัติต่อภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๕๖) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๒ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๕๘) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๖๐ รองลงมาคือประเด็นเจ้าหน้าที่เทศบาลมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด ($\bar{X}$ = ๓.๕๗) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๔๘ ส่วนประเด็นการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๕๔) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๗

๑.๒ ผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากการสนทนากลุ่มย่อยภาคประชาชนทั้ง ๔ เขตพัฒนา ตัวแทนเจ้าหน้าที่ของเทศบาลและตัวแทนสมาชิกสภาเทศบาล พบปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดบางประการที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนา ซึ่งสามารถจำแนกข้อมูลตามกลุ่มเป้าหมายได้ ดังนี้

๑. กลุ่มคณะกรรมการชุมชน ตัวแทนองค์กรภาคประชาชน พบว่า ปัญหาอุปสรรคและข้อจำกัดที่มีผลกระทบต่อการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

๑.๑ การประสานงานในการดำเนินงานตามแผน ไม่มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มาจากตัวแทนประชาชน

๑.๒ ปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีไม่ทั่วถึง ไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน

๑.๓ ปัญหา ความต้องการของประชาชน และแผนงานโครงการที่มาจากชุมชนได้รับการตอบสนองหรือบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเทศบาลฯ ในปริมาณน้อย

๑.๔ การดำเนินโครงการส่วนใหญ่เป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งขาดการมีส่วนร่วมจากประชาชน

๑.๕ ขาดความต่อเนื่องในการดำเนินงานตามข้อเรียกร้องหรือขาดการแสดงผลการดำเนินงานตามข้อร้องเรียนให้ปรับปรุงแก้ไข

๑.๖ การบำรุง ดูแล รักษา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา เทศบาลควรดำเนินการซ่อมแซมอย่างต่อเนื่องไม่ควรรอให้ประชาชนเดือดร้อนแล้วไปร้องเรียนจึงจะดำเนินการ

๒. กลุ่มตัวแทนส่วนราชการสังกัดเทศบาล พบว่า ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบต่อการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

๒.๑ โครงการเร่งด่วนตามความต้องการของประชาชนหรือแก้ไขปัญหาละเอียดเฉพาะหน้ามีจำนวนมาก ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการด้านการคลังและงบประมาณ จึงทำให้โครงการเร่งด่วนดังกล่าวไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันท่วงทีหรือไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันตามสถานการณ์

๒.๒ เทศบาลมีภารกิจอื่นที่นอกเหนือจากภารกิจหลักของเทศบาลเป็นจำนวนมาก เช่น ภารกิจที่ได้รับคำสั่งมาจากส่วนราชการระดับจังหวัด ซึ่งเป็นภารกิจที่นอกเหนือจากภารกิจของเทศบาลแต่มีความจำเป็นต้องดำเนินการ จึงนำไปสู่ข้อจำกัดด้านงบประมาณสำหรับการเบิกจ่ายเพื่อตอบสนองภารกิจดังกล่าว

๒.๓ ภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนมาจากส่วนราชการ พบว่า มีการถ่ายโอนภารกิจและไม่ได้ถ่ายโอนงบประมาณ นอกจากนี้ การถ่ายโอนงบประมาณจากส่วนกลางเป็นไปด้วยความล่าช้า

๒.๔ ระเบียบและข้อกฎหมายไม่ยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงานของเทศบาล

๒.๕ ปฏิทินการดำเนินงานตามแผนไม่เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดไว้

๓. กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล พบว่า ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบต่อการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

๓.๑ ความต้องการพัฒนา แก้ไขปัญหาหรือข้อร้องเรียนจากสมาชิกสภาเทศบาลส่วนใหญ่ไม่ได้รับการบรรจุไว้ในแผนพัฒนาเทศบาล

๓.๒ การแก้ไขปัญหาตามสถานการณ์หรือความต้องการเร่งด่วนเป็นไปด้วยความล่าช้าซึ่งอาจเป็นผลมาจากกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างหรือข้อจำกัดด้านทรัพยากรของเทศบาล

๓.๓ ในการดำเนินโครงการตามแผนเป็นไปตามนโยบายของผู้บริหาร มีงบประมาณสนับสนุนแต่บางครั้งเกิดความล่าช้าเพราะผู้รับเหมาผิดสัญญาและทีมงาน

๒. ด้านคุณภาพการให้บริการ

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา จำแนกรายยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน และภาพรวม มีรายละเอียด ดังนี้

ตอนที่ ๑ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๓

ตารางที่ ๔.๓ แสดงจำนวนและค่าร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=๑,๕๗๙)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๗๐๘	๔๔.๘๔
หญิง	๘๗๑	๕๕.๑๖
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๑๗๐	๑๐.๗๗
๒๑ – ๓๐ ปี	๕๘๙	๓๗.๓๐
๓๑ – ๔๐ ปี	๓๖๓	๒๒.๙๙
๔๑ – ๕๐ ปี	๒๑๐	๑๓.๓๐
๕๑ – ๖๐ ปี	๒๓๓	๑๔.๗๕
มากกว่า ๖๐ ปี	๑๔	๐.๘๙
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๑๖๕	๑๐.๔๕
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๖๙๕	๔๔.๐๒
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๒๔๑	๑๕.๒๖
ปริญญาตรี	๓๐๔	๑๙.๒๕
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๓๖	๘.๖๑
อื่น ๆ	๓๘	๒.๔๑

ตารางที่ ๔.๓ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=๑,๕๗๙)	ร้อยละ
๔. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	๒๘๗	๑๘.๑๘
เกษตรกร	๒๘๓	๑๗.๙๒
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๑๙๕	๑๒.๓๕
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๔๗๑	๒๙.๘๓
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๓๑๓	๑๙.๘๒
อื่น ๆ	๓๐	๑.๙๐
๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า ๕ ปี	๙๘	๖.๒๑
๕ - ๑๐ ปี	๗๙๑	๕๐.๐๙
๑๑ - ๑๕ ปี	๑๘๒	๑๑.๕๓
๑๖ - ๒๐ ปี	๙๔	๕.๙๕
มากกว่า ๒๐ ปี	๔๑๔	๒๖.๒๒
๖. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ - กันยายน ๒๕๖๕)		
๑ - ๓ ครั้ง	๕๖๙	๓๖.๐๓
๔ - ๖ ครั้ง	๔๙๒	๓๑.๑๖
๗ - ๙ ครั้ง	๑๖๘	๑๐.๖๔
๑๐ - ๑๒ ครั้ง	๖๖	๔.๑๘
มากกว่า ๑๒ ครั้ง	๒๘๔	๑๗.๙๙
๗. ท่านพักอาศัยอยู่ในเขตชุมชนใด		
๗.๑ ชุมชนบ้านบางทอง	๑๔	๐.๘๙
๗.๒ ชุมชนคลองฉนาก	๒๒	๑.๓๘
๗.๓ ชุมชนฝั่งบางใบไม้	๒๓	๑.๔๖
๗.๔ ชุมชนบางหลา	๒๔	๑.๕๑
๗.๕ ชุมชนหัวแหลมพัฒนา	๑๕	๐.๙๕
๗.๖ ชุมชนหาดตายวง	๒๔	๑.๕๑
๗.๗ ชุมชนตลาดล่าง	๒๓	๑.๔๖
๗.๘ ชุมชนหน้าด่าน	๒๓	๑.๔๖
๗.๙ ชุมชนตลาดท่าเรือ	๒๓	๑.๔๖
๗.๑๐ ชุมชนตาปี	๒๔	๑.๕๑
๗.๑๑ ชุมชนวัดโพธารวาส	๒๓	๑.๔๖
๗.๑๒ ชุมชนวัดไทร	๒๓	๑.๔๖

ตารางที่ ๔.๓ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=๑,๕๗๙)	ร้อยละ
๗.๑๓ ชุมชนสหกรณ์ครู	๒๓	๑.๔๖
๗.๑๔ ชุมชนหลังอาชีวะ	๒๒	๑.๓๘
๗.๑๕ ชุมชนตลาดเกษตร ๒	๒๓	๑.๔๖
๗.๑๖ ชุมชนเทศบาล	๑๔	๐.๘๙
๗.๑๗ ชุมชนราษฎร์อุทิศ	๒๓	๑.๔๖
๗.๑๘ ชุมชนราษฎร์บำรุง-ดอนนก	๒๓	๑.๔๖
๗.๑๙ ชุมชนตลาดใหม่-ดอนนก	๒๓	๑.๔๖
๗.๒๐ ชุมชนบางกุ้ง ๑	๒๓	๑.๔๖
๗.๒๑ ชุมชนบางกุ้ง ๒	๒๓	๑.๔๖
๗.๒๒ ชุมชนบางกุ้ง ๓	๒๓	๑.๔๖
๗.๒๓ ชุมชนอ้อมค่ายวิภาวดีรังสิต	๒๔	๑.๕๑
๗.๒๔ ชุมชนวัดโพหวาย	๒๓	๑.๔๖
๗.๒๕ ชุมชนหลังคลัง	๒๓	๑.๔๖
๗.๒๖ ชุมชนวัดท่าทอง	๒๓	๑.๔๖
๗.๒๗ ชุมชนสันติสุข	๒๓	๑.๔๖
๗.๒๘ ชุมชนปากน้ำ	๒๓	๑.๔๖
๗.๒๙ ชุมชนมณฑลทหารบกที่ ๔๕	๒๓	๑.๔๖
๗.๓๐ ชุมชน ร. ๒๕ พัน ๓	๒๓	๑.๔๖
๗.๓๑ ชุมชนเสาวลักษณ์	๒๓	๑.๔๖
๗.๓๒ ชุมชนตลาดหน้าศูนย์สร้างทาง	๒๓	๑.๔๖
๗.๓๓ ชุมชนบ้านบางกุ้ง	๒๓	๑.๔๖
๗.๓๔ ชุมชนไทยสมุทร	๒๓	๑.๔๖
๗.๓๕ ชุมชนเปี่ยมสุข	๒๓	๑.๔๖
๗.๓๖ ชุมชนกาญจนาภิเษมใจ	๒๒	๑.๓๘
๗.๓๗ ชุมชนหนองบัว	๒๒	๑.๓๘
๗.๓๘ ชุมชนเสรีพล	๒๓	๑.๔๖
๗.๓๙ ชุมชนศรีธานี-ยางงาม	๒๕	๑.๕๗
๗.๔๐ ชุมชนเมตตาธรรม	๒๓	๑.๔๖
๗.๔๑ ชุมชนเสรีไท	๒๓	๑.๔๖
๗.๔๒ ชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต	๒๓	๑.๔๖
๗.๔๓ ชุมชนกรมทหารราบที่ ๒๕	๒๓	๑.๔๖
๗.๔๔ ชุมชนวังเพชร	๒๓	๑.๔๖
๗.๔๕ ชุมชนพวงเพชรพัฒนา	๒๓	๑.๔๖
๗.๔๖ ชุมชนหน้าสนามกีฬา	๒๓	๑.๔๖

ตารางที่ ๔.๓ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=๑,๕๗๙)	ร้อยละ
๗.๔๗ ชุมชนหน้าค่าย อส.	๒๓	๑.๔๖
๗.๔๘ ชุมชนลูกเสือ-การุณราชบุรี	๒๓	๑.๔๖
๗.๔๙ ชุมชนตลาดดอนนก	๒๓	๑.๔๖
๗.๕๐ ชุมชนเสม็ดเรียง	๑๓	๐.๘๒
๗.๕๑ ชุมชนหน้าศาลากลาง	๒๓	๑.๔๖
๗.๕๒ ชุมชนเพชรวิลล่า	๒๔	๑.๕๑
๗.๕๓ ชุมชนศรีธานี	๒๓	๑.๔๖
๗.๕๔ ชุมชนเคหะชุมชนฯ	๒๓	๑.๔๖
๗.๕๕ ชุมชนวัดกลางใหม่	๒๓	๑.๔๖
๗.๕๖ ชุมชนบ้านบางใหญ่	๒๓	๑.๔๖
๗.๕๗ ชุมชนในถ้ำ	๒๓	๑.๔๖
๗.๕๘ ชุมชนบึงขุนทะเล	๒๓	๑.๔๖
๗.๕๙ ชุมชนรวมเพชรสามัคคี	๒๒	๑.๓๘
๗.๖๐ ชุมชนวัดหน้าเมือง	๒๓	๑.๔๖
๗.๖๑ ชุมชนสิริสุข	๒๓	๑.๔๖
๗.๖๒ ชุมชนท่าแขก	๒๒	๑.๓๘
๗.๖๓ ชุมชนนาเนียน	๒๓	๑.๔๖
๗.๖๔ ชุมชนท่ากูบ	๒๓	๑.๔๖
๗.๖๕ ชุมชนศรีวิชัย	๒๓	๑.๔๖
๗.๖๖ ชุมชนย่านยาว	๒๓	๑.๔๖
๗.๖๗ ชุมชนทุ่งน้อย	๒๓	๑.๔๖
๗.๖๘ ชุมชนดงตาล	๒๕	๑.๕๗
๗.๖๙ ชุมชนแหลมทราย	๒๔	๑.๕๑
๗.๗๐ ชุมชนมะขามเตี้ย	๒๔	๑.๕๑

จากตารางที่ ๔.๓ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบประเมินพบว่า ผู้ตอบแบบประเมินเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๑๖ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๘๔ ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๓๐ รองลงมามีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๙ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๐๒ รองลงมามีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๒๕ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๒๙.๘๓ รองลงมามีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๘๒ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ๕ - ๑๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๙ รองลงมา มากกว่า ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๒๒ ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑ - ๓ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๐๓ รองลงมาไปใช้บริการ ๔ - ๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๑๖ อาศัยใน

ชุมชนศรีธานี-ยางงาม และชุมชนดงตาล มากที่สุดเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๗ รองลงมาเท่ากัน ๗ ชุมชน คือ ชุมชนบางหลา ชุมชนหาดตายวง ชุมชนตาปี ชุมชนอ้อมค่ายวิภาวดีรังสิต ชุมชนเพชรวิลล่า ชุมชนแหลมทราย และชุมชนมะขามเตี้ย คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๑

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ ๔.๔ - ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า สะพาน	๓.๓๔	๐.๙๕	๖๖.๘๘	ปานกลาง	๖
๒. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ	๓.๓๙	๐.๙๖	๖๗.๘๘	ปานกลาง	๕
๓. การปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ในพื้นที่สาธารณะ	๓.๕๔	๐.๘๕	๗๐.๗๙	มาก	๓
๔. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบประปา	๓.๖๑	๐.๘๔	๗๒.๒๐	มาก	๒
๕. การปรับปรุงระบบการจราจรและผังเมือง	๓.๕๐	๑.๐๐	๖๙.๙๙	มาก	๔
๖. การปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	๓.๗๒	๐.๘๙	๗๔.๔๐	มาก	๑
ภาพรวม	๓.๕๒	๐.๙๓	๗๐.๓๖	มาก	

จากตารางที่ ๔.๔ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๕๒) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๖ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๗๒) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๔๐ รองลงมาคือประเด็นการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบประปา ($\bar{X}$ = ๓.๖๑) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๒๐ ส่วนประเด็นการก่อสร้าง การปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า สะพาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๓๔) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๘๘

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุน การค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน	๓.๔๙	๐.๘๓	๖๙.๘๗	มาก	๔
๒. การพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ/ร้านค้า ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน	๓.๕๕	๐.๘๓	๗๐.๙๖	มาก	๓
๓. การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ	๓.๔๕	๐.๙๖	๖๙.๐๔	มาก	๕
๔. การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	๓.๖๒	๐.๘๔	๗๒.๓๖	มาก	๑
๕. การสนับสนุนและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง	๓.๕๘	๐.๘๗	๗๑.๕๙	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๕๔	๐.๘๗	๗๐.๗๖	มาก	

จากตารางที่ ๔.๕ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๖ เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}=3.62$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๓๖ รองลงมาคือประเด็นการสนับสนุนและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง ($\bar{X}=3.58$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๕๙ ส่วนประเด็นการปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}=3.45$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๐๔

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การบริหารจัดการการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล	๓.๓๖	๐.๙๘	๖๗.๑๗	ปานกลาง	๕
๒. การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	๓.๔๒	๐.๙๘	๖๘.๓๒	มาก	๔
๓. การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน	๓.๕๘	๐.๘๖	๗๑.๕๕	มาก	๓
๔. การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายใน พื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ	๓.๖๐	๐.๘๔	๗๒.๐๓	มาก	๒
๕. การรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้อง กับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓.๖๑	๐.๘๖	๗๒.๐๗	มาก	๑
ภาพรวม	๓.๕๑	๐.๙๑	๗๐.๒๓	มาก	

จากตารางที่ ๔.๖ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๕๑) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๓ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๖๑) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๗ รองลงมาคือประเด็นการพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ ($\bar{X}$ = ๓.๖๐) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๐๓ ส่วนประเด็นการบริหารจัดการการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๓๖) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๑๗

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การจัดการบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล	๓.๔๑	๐.๙๖	๖๘.๒๐	มาก	๖
๒. การบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	๓.๕๓	๐.๘๗	๗๐.๖๙	มาก	๔
๓. การจัดการสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ และเด็กด้อยโอกาส	๓.๔๘	๐.๙๘	๖๙.๕๖	มาก	๕
๔. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน	๓.๕๖	๐.๘๗	๗๑.๓๐	มาก	๒
๕. การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพ กลุ่มเครือข่าย กลุ่มมูลนิธิต่าง ๆ	๓.๗๐	๐.๘๘	๗๔.๐๓	มาก	๑
๖. การตรวจแพ่งลอยจำหน่ายอาหาร ตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย เป็นต้น	๓.๕๕	๐.๙๐	๗๑.๐๓	มาก	๓
ภาพรวม	๓.๕๔	๐.๙๑	๗๐.๘๐	มาก	

จากตารางที่ ๔.๗ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตพบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๕๔) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่าย กลุ่มมูลนิธิต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๗๐) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๔.๐๓ รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน ($\bar{X}$ = ๓.๕๖) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๐ ส่วนประเด็นการจัดการบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๔๑) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๐

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม
และประเพณีท้องถิ่น

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ	๓.๓๙	๐.๘๘	๖๗.๘๙	ปานกลาง	๖
๒. การจัดกิจกรรมทางศาสนา	๓.๔๗	๐.๘๓	๖๙.๔๕	มาก	๕
๓. การส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์	๓.๕๔	๐.๘๘	๗๐.๗๔	มาก	๔
๔. การส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น ทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน	๓.๕๘	๐.๙๖	๗๑.๕๔	มาก	๓
๕. การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น	๓.๖๖	๐.๘๖	๗๓.๑๑	มาก	๑
๖. โรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและชุมชน	๓.๖๓	๐.๘๙	๗๒.๖๔	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๕๕	๐.๘๙	๗๐.๙๐	มาก	

จากตารางที่ ๔.๘ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่นอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙๐ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.66$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๓.๑๑ รองลงมาคือประเด็นโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและชุมชน ($\bar{X} = 3.63$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๒.๖๔ ส่วนประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.39$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๙

ตารางที่ ๔.๙ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการ และตรวจสอบการบริหารจัดการ	๓.๔๙	๐.๘๖	๖๙.๖๔	มาก	๓
๒. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง	๓.๔๓	๐.๙๗	๖๘.๖๓	มาก	๔
๓. การจัดช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลและประชาชนเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมายถึงศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ของเทศบาล สื่อออนไลน์ เป็นต้น	๓.๕๙	๐.๘๕	๗๑.๗๗	มาก	๑
๔. ความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการ	๓.๕๒	๐.๙๓	๗๐.๓๔	มาก	๒
ภาพรวม	๓.๕๑	๐.๙๐	๗๐.๑๐	มาก	

จากตารางที่ ๔.๙ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.51$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๐ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการจัดช่องทางการติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลและประชาชนเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมายถึงศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ของเทศบาล สื่อออนไลน์ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = 3.59$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๗๗ รองลงมาคือประเด็นความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการ ($\bar{X} = 3.52$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๔ ส่วนประเด็นการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.43$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๖๓

ตารางที่ ๔.๑๐ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	ระดับความพึงพอใจ				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๕๒	๐.๙๓	๗๐.๓๖	มาก	๓
๒. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๓.๕๔	๐.๘๗	๗๐.๗๖	มาก	๒
๓. การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓.๕๑	๐.๙๑	๗๐.๒๓	มาก	๔
๔. การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๓.๕๔	๐.๙๑	๗๐.๘๐	มาก	๒
๕. การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๓.๕๕	๐.๘๙	๗๐.๙๐	มาก	๑
๖. การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓.๕๑	๐.๙๐	๗๐.๑๐	มาก	๔
ภาพรวม	๓.๕๓	๐.๙๐	๗๐.๕๓	มาก	

จากตารางที่ ๔.๑๐ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = ๓.๕๓) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๓ เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์และมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๕๕) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙๐ รองลงมามีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๕๔) เท่ากัน ๒ ยุทธศาสตร์ คือยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐ และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๖ ส่วนยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$ = ๓.๕๑) เท่ากัน ๒ ยุทธศาสตร์ คือยุทธศาสตร์การพัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๓ และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๐

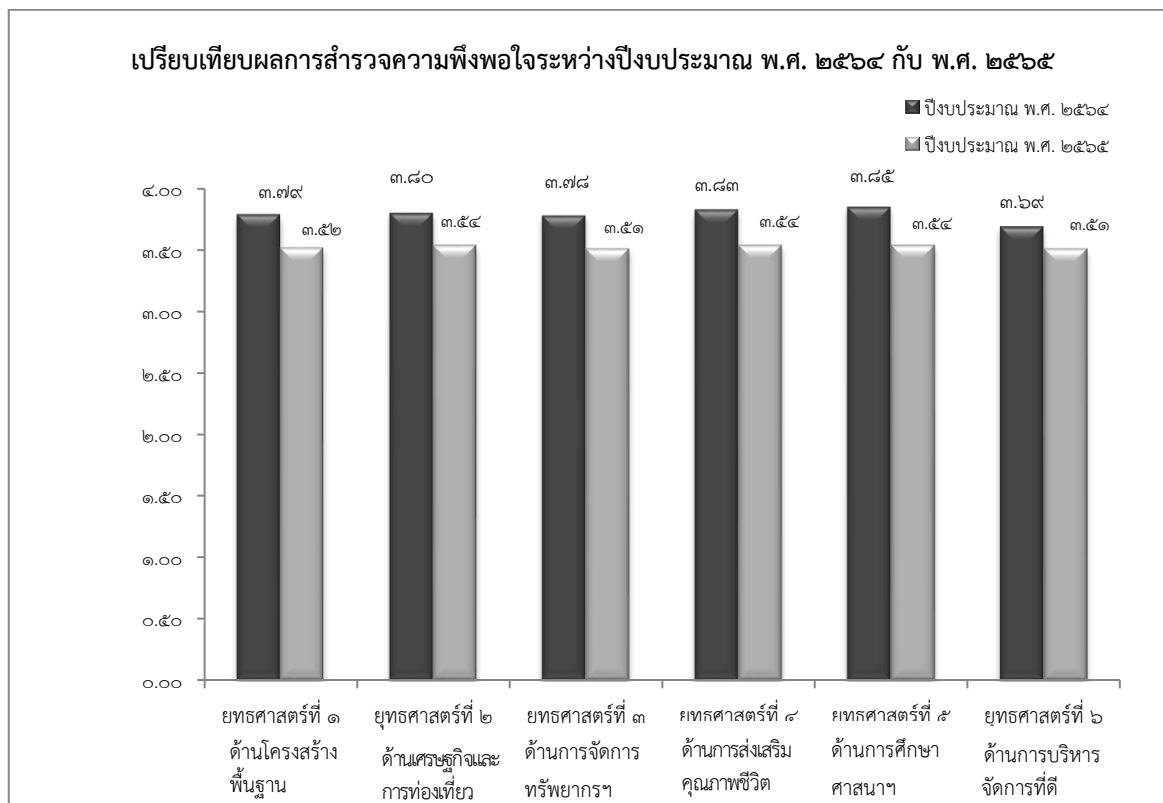
๒.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๑๑

ตารางที่ ๔.๑๑ แสดงค่าเฉลี่ย และค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เปรียบเทียบระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์

ยุทธศาสตร์	ระดับความพึงพอใจ						ผลการเปรียบเทียบ ค่า ($\bar{X}$)
	ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔			ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕			
	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล	$\bar{X}$	ร้อยละ	แปลผล	
๑. การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๗๙	๗๕.๗๐	มาก	๓.๕๒	๗๐.๓๖	มาก	ลดลง ๐.๒๗
๒. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๓.๘๐	๗๕.๙๒	มาก	๓.๕๔	๗๐.๗๖	มาก	ลดลง ๐.๒๖
๓. การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากร ธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	๓.๗๘	๗๕.๖๓	มาก	๓.๕๑	๗๐.๒๓	มาก	ลดลง ๐.๒๗
๔. การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	๓.๘๓	๗๖.๖๕	มาก	๓.๕๔	๗๐.๘๐	มาก	ลดลง ๐.๒๙
๕. การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น	๓.๘๕	๗๗.๐๘	มาก	๓.๕๕	๗๐.๙๐	มาก	ลดลง ๐.๓๐
๖. การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓.๖๙	๗๓.๘๙	มาก	๓.๕๑	๗๐.๑๐	มาก	ลดลง ๐.๑๘
ภาพรวม	๓.๗๙	๗๕.๙๓	มาก	๓.๕๓	๗๐.๕๓	มาก	ลดลง ๐.๒๖

จากตารางที่ ๔.๑๑ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่าภาพรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ลดลง ๐.๒๖ จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แต่ยังคงอยู่ในระดับมากทั้งรายยุทธศาสตร์ ๖ ยุทธศาสตร์ และภาพรวม เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ลดลงน้อยที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยลดลงมากที่สุด ดังนี้ ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น ดังแผนภูมิ



แผนภูมิที่ ๔.๑ เปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กับ
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๓. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ

- ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร
สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผล
แผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก

ผลการประเมินในด้านผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนา
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตาม
และประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก จากการรวบรวมข้อมูลจาก
เอกสารรายงานผลการดำเนินโครงการ การสัมภาษณ์ และสำรวจข้อมูลจากประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
โดยใช้แบบสอบถาม ผลการประเมินทั้ง ๑๑ โครงการ จาก ๕ ยุทธศาสตร์ มีรายละเอียด ดังนี้

ข้อมูลคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๒

ตารางที่ ๔.๑๒ แสดงจำนวนและร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n= ๓๓๐)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๒๓	๓๗.๒๗
หญิง	๒๐๗	๖๒.๗๓
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๕๐	๑๕.๑๕
๒๑ - ๓๐ ปี	๑๒๗	๓๘.๔๘
๓๑ - ๔๐ ปี	๒๘	๘.๔๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๖๐	๑๘.๑๘
๕๑ - ๖๐ ปี	๖๒	๑๘.๗๙
มากกว่า ๖๐ ปี	๓	๐.๙๒
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๗๙	๒๓.๙๔
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๔๔	๔๓.๖๔
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๕	๑.๕๑
ปริญญาตรี	๗๐	๒๑.๒๑
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๕	๔.๕๕
อื่น ๆ	๑๗	๕.๑๕
๔. อาชีพหลัก		
นักเรียน/นักศึกษา	๓๙	๑๑.๘๒
เกษตรกร	๕๗	๑๗.๒๗
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ	๒๘	๘.๔๘
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	๑๒๓	๓๗.๒๗
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๗๒	๒๑.๘๒
อื่น ๆ	๑๑	๓.๓๓
๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า ๕ ปี	๒๓	๖.๙๗
๕ - ๑๐ ปี	๑๘๒	๕๕.๑๕
๑๑ - ๑๕ ปี	๒๓	๖.๙๗
๑๖ - ๒๐ ปี	๑๓	๓.๙๔
มากกว่า ๒๐	๘๙	๒๖.๙๗

จากตารางที่ ๔.๑๒ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ ๖๒.๗๓ อายุระหว่าง ๒๑ - ๓๐ ปี ร้อยละ ๓๘.๔๘ รองลงมา อายุระหว่าง ๕๑ - ๖๐ ปี ร้อยละ ๑๘.๗๙ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ร้อยละ ๔๓.๖๔ รองลงมาประถมศึกษา ร้อยละ ๒๓.๙๔ มีอาชีพ

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ ๓๗.๒๗ รองลงมาเป็นลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ร้อยละ ๒๑.๘๒ อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลระหว่าง ๕ – ๑๐ ปี ร้อยละ ๕๕.๑๕ รองลงมามากกว่า ๒๐ ปี ร้อยละ ๒๖.๙๗

๑. ผลการประเมินด้านผลผลิต ผลลัพธ์และความคาดหวังจากการดำเนินโครงการโดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑๓ – ๔.๑๕

ตารางที่ ๔.๑๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละระดับการปฏิบัติด้านผลผลิตจากการดำเนินโครงการ

ประเด็น	ระดับการปฏิบัติงาน				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. ผลผลิตที่ได้จากการดำเนินโครงการมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ	๓.๓๑	๐.๖๙	๖๖.๑๒	ปานกลาง	๓
๒. มีการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ	๓.๓๖	๐.๖๙	๖๗.๒๑	ปานกลาง	๒
๓. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการติดตามผลและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน	๓.๕๗	๐.๖๗	๗๑.๓๓	มาก	๑
ภาพรวม	๓.๔๑	๐.๖๙	๖๘.๒๒	มาก	

จากตารางที่ ๔.๑๓ พบว่า ระดับการปฏิบัติงานด้านผลผลิตจากการดำเนินโครงการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๔๑) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๒ เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการติดตามผลและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๕๗) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๓๓ รองลงมาประเด็นการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๓๖) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๑ ส่วนประเด็นผลผลิตที่ได้จากการดำเนินโครงการมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๓๑) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๑๒

ตารางที่ ๔.๑๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับการปฏิบัติด้านผลลัพธ์
จากการดำเนินโครงการ

ประเด็น	ระดับการปฏิบัติงาน				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. โครงการสามารถแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้	๓.๒๒	๐.๕๒	๖๔.๔๘	ปานกลาง	๓
๒. ประชาชนได้รับความสะดวก ส่งผลดีต่อการดำรงชีวิตประจำวัน	๓.๓๖	๐.๕๖	๖๗.๒๗	ปานกลาง	๒
๓. เกิดอาชีพ มีการสร้างงาน สร้างรายได้	๓.๓๙	๐.๖๑	๖๗.๘๒	ปานกลาง	๑
ภาพรวม	๓.๓๒	๐.๕๗	๖๖.๕๒	ปานกลาง	

จากตารางที่ ๔.๑๔ พบว่า ระดับการปฏิบัติงานด้านผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๓๒) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕๒ เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่าประเด็นเกิดอาชีพ มีการสร้างงาน สร้างรายได้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$ = ๓.๓๙) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๘๒ รองลงมาประเด็น ประชาชนได้รับความสะดวก ส่งผลดีต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๓๖) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๒๗ ส่วนประเด็นโครงการสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = ๓.๒๒) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๔.๔๘

ตารางที่ ๔.๑๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับการปฏิบัติด้านความคาดหวัง
จากการดำเนินโครงการ

ประเด็น	ระดับการปฏิบัติงาน				
	$\bar{X}$	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. เกิดการพัฒนาพื้นที่และส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชน/ท้องถิ่น	๓.๔๕	๐.๖๑	๖๘.๙๑	มาก	๒
๒. ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการในวงกว้าง	๓.๒๕	๐.๖๕	๖๔.๙๑	ปานกลาง	๕
๓. การดำเนินโครงการทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น	๓.๔๒	๐.๖๕	๖๘.๓๖	มาก	๓
๔. สอดคล้องกับความต้องการและได้รับความพึงพอใจจากชุมชนเป้าหมาย	๓.๔๘	๐.๖๓	๖๙.๖๔	มาก	๑
๕. ผลกระทบจากการดำเนินโครงการด้านอื่น ๆ	๓.๒๙	๐.๖๗	๖๕.๘๘	ปานกลาง	๔
ภาพรวม	๓.๓๘	๐.๖๕	๖๗.๕๔	ปานกลาง	

จากตารางที่ ๔.๑๕ พบว่า ระดับการปฏิบัติด้านความคาดหวังจากการดำเนินโครงการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.38$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๔ เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นสอดคล้องกับความต้องการและได้รับความพึงพอใจจากชุมชนเป้าหมาย มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.48$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๙.๖๔ รองลงมาประเด็นเกิดการพัฒนพื้นที่และส่งผลกระทบต่อพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชน/ท้องถิ่น ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.45$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๙๑ ส่วนประเด็นประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการในวงกว้าง มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = 3.25$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๕.๐๑

๒. ผลการประเมินด้านผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบ จากการรวบรวมข้อมูลโดยการจัดเวทีประชาคม การสัมภาษณ์ และการศึกษาเอกสารรายงานผลการดำเนินโครงการ

ผลการประเมินด้านผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาภายใต้ ๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จำนวน ๑๑ โครงการ มีรายละเอียด ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๑ โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะถนนพ้อขุนทะเล ๒๒

ผลผลิต (Output)

จากการดำเนินโครงการส่งผลให้ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณถนนพ้อขุนทะเล ๒๒ และประชาชนในบริเวณละแวกใกล้เคียงมีระบบไฟฟ้าแสงสว่างใช้ในการสัญจรยามค่ำคืน มีการติดตั้งโคมไฟถนน LED ขนาด ๒*๒๐ วัตต์ ระยะทาง ๔๐๐ เมตร จำนวน ๑๔ ชุด ติดตั้งสายล่อฟ้า ๒ จุด และติดตั้งไฟตัดสวิตช์ควบคุม ๑ จุด

ผลลัพธ์ (Outcome)

๑) สามารถแก้ไขปัญหาด้านแสงสว่างในการสัญจรเวลากลางคืนและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้ที่สัญจรบนเส้นทางถนนพ้อขุนทะเล ๒๒

๒) ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรเวลากลางคืน ลดอุบัติเหตุในการใช้เส้นทางสัญจร ส่งผลดีต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนในพื้นที่และผู้สัญจร

๓) สามารถประหยัดพลังงานไฟฟ้าถนนสาธารณะประโยชน์ และมีความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง

๔) ถนนพ้อขุนทะเล ๒๒ มีภูมิทัศน์ที่สวยงามในเวลากลางคืน

ผลกระทบ (Impact)

๑) เกิดการพัฒนาพื้นที่และส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในการสัญจรช่วงเวลากลางคืน

๒) การคมนาคมสะดวกขึ้นประชาชนในพื้นที่ได้รับประโยชน์จากการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะถนนพ้อขุนทะเล ๒๒ เนื่องจากเป็นเส้นทางที่ใช้สัญจรเชื่อมโยงกับถนนสายหลัก

๓) สามารถลดอุบัติเหตุในการใช้เส้นทางสัญจรทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๒ โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะบริเวณถนนคลองฉากและซอยย่อย

ผลผลิต (Output)

จากการดำเนินโครงการส่งผลให้ประชาชนที่อาศัยบริเวณถนนคลองฉากและซอยย่อย และในบริเวณละแวกใกล้เคียงมีระบบไฟฟ้าแสงสว่างใช้ในการสัญจรยามค่ำคืน มีการติดตั้งหม้อแปลง ระบบ ๑ เฟส จำนวน ๑ เครื่องพร้อมอุปกรณ์ป้องกันด้านแรงสูงครบชุด ปักเสาคอนกรีตขนาด ๘ เมตร จำนวน ๒๐ ต้น พาดสายอลูมิเนียมหุ้มฉนวนพีวีซี ระยะทาง ๑,๐๘๐ เมตร ติดตั้งชุดโคมไฟถนน จำนวน ๓๒ ชุด ระยะทาง ๒,๑๒๐ เมตร และติดตั้งสวิทช์ควบคุม จำนวน ๒ ชุด และติดตั้งชุดล่อฟ้า จำนวน ๕ ชุด

ผลลัพธ์ (Outcome)

- ๑) สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ที่สัญจรบนถนนคลองฉากและซอยย่อยในช่วงเวลา กลางคืน เป็นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในการเข้าถึงด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- ๒) ประชาชนได้รับความสะดวก ส่งผลดีต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชน ในพื้นที่ และก่อให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่สัญจรผ่านถนนคลองฉากและซอยย่อย
- ๓) เป็นโครงการที่ก่อให้เกิดการพัฒนาทางด้านเศรษฐกิจและการพัฒนาคุณภาพชีวิต ให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ในอนาคต

ผลกระทบ (Impact)

- ๑) เกิดการพัฒนาพื้นที่และส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชน/ท้องถิ่น และเกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในการสัญจรในช่วงเวลากลางคืน
- ๒) ประชาชนได้รับประโยชน์จากการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะบริเวณถนนคลองฉาก และซอยย่อย เนื่องจากเป็นเส้นทางที่ใช้สัญจรระหว่างตำบล
- ๓) สามารถลดอุบัติเหตุในการใช้เส้นทางสัญจรทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น จากการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๒.๑ โครงการส่งเสริมกิจกรรมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ผลผลิต (Output)

จากการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยว ๓ กิจกรรม คือ (๑) ตาปีอาร์ตแอนด์คราฟท์ (๒) การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารในงานกิจกรรมต่าง ๆ (๓) การจ้างเหมาบริการทำเอกสารแผ่นพับ คู่มือด้านการท่องเที่ยว ได้สร้างภาพลักษณ์ที่ดีจากการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและกิจกรรมรณรงค์ สนับสนุนเทศกาลท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี และสร้างการรับรู้ข้อมูลทางการท่องเที่ยว แก่นักท่องเที่ยวและประชาชนโดยทั่วไป จากการดำเนินโครงการผลที่ได้รับมีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐ สามารถสร้างฐานนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน

ผลลัพธ์ (Outcome)

- ๑) จากการดำเนินโครงการสามารถแก้ไขปัญหาการรับรู้และส่งเสริมการท่องเที่ยว ในเขตเทศบาล มีการสร้างการรับรู้ให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยวรับทราบอย่างทั่วถึง โดยเฉพาะอย่างยิ่งข้อมูลเกี่ยวกับแหล่งท่องเที่ยวและความเชื่อมโยงเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ในการพัฒนาและส่งเสริมการท่องเที่ยวในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ โดยเฉพาะงานประเพณี ชักพระ – ทอดผ้าป่า และแข่งเรือยาว

๒) สามารถตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ส่งผลดีต่อการส่งเสริมเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

๓) ได้เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปิดประชาคมอาเซียน สามารถก่อให้เกิดอาชีพ มีการสร้างงาน สร้างรายได้ อันเนื่องมาจากการมีนักท่องเที่ยว เข้ามาในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทำให้ประชาชน สถานประกอบการ ผู้ประกอบการมีรายได้เพิ่มขึ้น

ผลกระทบ (Impact)

- ๑) เกิดการพัฒนาพื้นที่และส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับจังหวัดและภูมิภาค
- ๒) ประชาชนและผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากการดำเนินการส่งเสริมกิจกรรมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว
- ๓) สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนและได้รับความพึงพอใจจากประชาชน สถานประกอบการ และผู้ประกอบการเนื่องจากมีรายได้เพิ่มขึ้น

๒.๒ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ผลผลิต (Output)

ได้จัดอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวให้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๘๐ คน ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ชุมชนท่องเที่ยว สมาคมท่องเที่ยว วิถีชุมชนสุราษฎร์ธานี วิสาหกิจชุมชนท่องเที่ยวบึงขุนทะเล ผู้ประกอบการเรือหางยาว สหกรณ์เดินรถสุราษฎร์ธานี และตัวแทนบริษัทพันทิพย์ (๑๙๗๐) จำกัด เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบาย “นครน่าเที่ยว” ให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว เตรียมความพร้อมเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศร่วมกับท้องถิ่นและท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยว สร้างโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบ Sunday Trip ผู้ผ่านการอบรมส่วนใหญ่สามารถนำความรู้และประสบการณ์ไปทำงานแบบบูรณาการในการพัฒนางานบริการนักท่องเที่ยวได้ เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนในพื้นที่และบริเวณโดยรอบเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ผลลัพธ์ (Outcome)

๑) ประชาชนได้รับการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและทักษะด้านการบริการท่องเที่ยวที่ถูกต้อง ได้มาตรฐาน มีคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ประกอบการในท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม

๒) ผู้ประกอบการได้รับการพัฒนาศักยภาพที่สูงขึ้น ทั้งผู้ประกอบการขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ รวมถึงผู้ที่สนใจเข้าร่วมโครงการ ส่งผลดีต่อการประกอบอาชีพทางด้านการค้าการขาย และการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

๓) ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจเกิดความตระหนักและมีสมรรถนะในการเป็นเจ้าบ้านที่ดีที่สะท้อนเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่สามารถสร้างความแตกต่างและสร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือนได้

ผลกระทบ (Impact)

- ๑) เกิดการพัฒนาพื้นที่และส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชน/ท้องถิ่น

๒) ทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้ประกอบการและสถานประกอบการ

๓) สามารถก่อให้เกิดการสร้างรายได้จากภาคการท่องเที่ยวและนำมาซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓.๑ โครงการจัดการขยะในชุมชน

ผลผลิต (Output)

มีการดำเนินการ ๕ กิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมอบรมให้ความรู้ด้านการจัดการขยะ แก่กลุ่มอาสาสมัครท้องถิ่นรักโลก จำนวน ๑๕๐ คน กลุ่มสมาชิกศูนย์วัสดุรีไซเคิลกลุ่มอาชีพชาเล้งและชาเล้งเก็บขยะ จำนวน ๑๒๐ คน กิจกรรมส่งเสริมการตลาด คัดแยกขยะทั่วไป เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ผ่านกิจกรรมสะพานบุญรีไซเคิลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสู่มูลนิธิวัดสวนแก้ว โดยออกรับบริจาคสิ่งของเหลือใช้ จำนวน ๑๔ ครั้ง ได้สิ่งของ ๑๑๗ ชิ้น จัดกิจกรรมชิงรางวัลกับกล่องเครื่องดื่ม จำนวน ๕๐ ครั้ง ได้กล่องเครื่องดื่ม ๑๒,๖๔๔ กล่อง จัดกิจกรรมถุงพลาสติกแลกแต้ม จำนวน ๕๒ ครั้ง ได้ถุงพลาสติกน้ำหนัก ๘๒๔.๒ กิโลกรัม กิจกรรมส่งเสริมการตลาด คัดแยกขยะรีไซเคิลเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ผ่านกิจกรรมขยะรีไซเคิลแลกของสัจจกร จำนวน ๕๐ ครั้ง ได้น้ำหนักขยะรีไซเคิล ๖.๗๓ ตัน กิจกรรมสนับสนุนศูนย์วัสดุรีไซเคิลกลุ่มอาชีพชาเล้งค้นหาขยะในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้น้ำหนักขยะรีไซเคิล ๒๔๕.๖๔ ตัน กิจกรรมส่งเสริมการตลาด คัดแยกขยะอินทรีย์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ผ่านกิจกรรมถังชีวหมูโลก จำนวน ๓๖๕ ครั้ง ได้น้ำหนักขยะอินทรีย์ ๓๔๘.๗๔ ตัน กิจกรรมผลิตน้ำหมักชีวภาพและน้ำยาเอนกประสงค์ จำนวน ๔๖ ครั้ง กิจกรรมการเลี้ยงไส้เดือนดิน เพื่อผลิตปุ๋ยหมักมูลไส้เดือนดิน จำนวน ๔๖ ครั้ง และกิจกรรมส่งเสริมการตลาด คัดแยกขยะอันตราย ผ่านกิจกรรมชิงรางวัลกับขยะอันตราย จำนวน ๕๐ ครั้ง ได้ขยะอันตราย ๓,๐๐๐ ชิ้น จัดเก็บขนขยะอันตรายตามจุดต่าง ๆ ได้จำนวน ๖,๒๒๑ ชิ้น จากการดำเนินงานสามารถลดปริมาณขยะอินทรีย์ในโรงเรียน สถานประกอบการ โดยการทำน้ำหมักจุลินทรีย์ การทำปุ๋ยหมักชีวภาพ การผลิตปุ๋ยหมักมูลไส้เดือนดิน การทำน้ำยาเอนกประสงค์และถังชีวหมูโลกได้ไม่น้อยกว่า ๓๔๘.๗๔ ตัน/ปี เทียบกับเป้าหมายได้ร้อยละ ๗๔.๗๕ สามารถลดปริมาณขยะรีไซเคิลได้ ๒๕๒.๓๗ ตัน/ปี

ผลลัพธ์ (Outcome)

๑) สามารถแก้ไขปัญหาและลดปริมาณขยะในชุมชนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเรื่องการบริหารจัดการขยะชุมชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้อย่างเหมาะสมเป็นที่พอใจแก่ประชาชนในพื้นที่และบริเวณโดยรอบ ส่งผลต่อความสะอาดเรียบร้อยของชุมชน

๒) ประชาชนมีองค์ความรู้ในเรื่องการคัดแยกขยะ เกิดจิตสำนึกในการจัดการขยะในชุมชนตนเองส่งผลดีต่อการดำรงชีวิตประจำวัน ประชาชนสามารถบริหารจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนได้อย่างมีคุณภาพ

๓) สามารถก่อให้เกิดอาชีพ มีการสร้างงานสร้างรายได้จากการเพิ่มมูลค่าของขยะ การเปลี่ยนขยะให้เป็นแหล่งรายได้เสริมในครัวเรือน

ผลกระทบ (Impact)

๑) เกิดการพัฒนาพื้นที่และส่งผลต่อการจัดการพื้นที่ระดับชุมชน/ท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

๒) ชยะในเขตเทศบาลลดลงทำให้สภาพแวดล้อมดีขึ้น ชุมชนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๓) ประชาชนมีจิตสำนึกในการรักษาสิ่งแวดล้อมในชุมชนตนเองและในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๓.๒ โครงการลดโลกร้อนกับนครสุราษฎร์ธานี

ผลผลิต (Output)

มีการสำรวจและขึ้นทะเบียนไม้ใหญ่ในเมือง พร้อมทั้งจัดทำป้ายชื่อต้นไม้จำนวน ๒๑๓ ต้น สามารถกักเก็บก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ ๙๐.๗.๐๖ ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกเก็บรวบรวมข้อมูลแหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ ๔๑,๖๓๙.๑๘ กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จัดอบรมแกนนำชุมชนด้านการเฝ้าระวังมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ และมลพิษทางเสียง มีผู้เข้าอบรม ๑๕๐ คน สนับสนุนชุดตรวจสอบคุณภาพน้ำเบื้องต้นภาคสนามให้กับชุมชนที่อยู่ติดริมน้ำให้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะเดือนละ ๑ ครั้ง พร้อมนำผลการตรวจสอบรายงานเทศบาล เป็นการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำ และเทศบาลดำเนินการตรวจสอบคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๒๑ จุด จำนวน ๑๑ ครั้ง ทำให้ทราบคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ร้อยละ ๓.๐๗ เกณฑ์ดี ร้อยละ ๒๕.๘๘ เกณฑ์พอใช้ ร้อยละ ๖๐.๐๙ และเสื่อมโทรม ร้อยละ ๑๐.๙๖ ผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ร้อยละ ๘๙.๐๔

ผลลัพธ์ (Outcome)

๑) ประชาชนในชุมชนรู้และเข้าใจภาวะโลกร้อน สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้

๒) ประชาชนมีองค์ความรู้ เกิดความตระหนักในการลดใช้พลังงาน รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้

๓) ประชาชนมีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจกในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ส่งผลดีต่อการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนในเรื่องการสร้างสังคมที่น่าอยู่มากขึ้น

๔) ประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมให้น่าอยู่ภายใต้การอนุรักษ์และรักษาทรัพยากรและการลดภาวะโลกร้อนในระดับพื้นที่

ผลกระทบ (Impact)

๑) พื้นที่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและบริเวณใกล้เคียงปราศจากมลภาวะ มีสภาพแวดล้อมที่ดีขึ้น ประชาชนมีสุขภาพที่ดีขึ้น

๒) ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้รับการดูแลเอาใจใส่โดยการมีส่วนร่วมทั้งจากภาครัฐและประชาชนในชุมชนท้องถิ่น

๓) การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในเขตเทศบาลลดลง มีการใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมมากขึ้น ประชาชนมีความตระหนักต่อการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในชุมชนท้องถิ่น

๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

๔.๑ โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน

ผลผลิต (Output)

มีการจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรการยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชนและการตลาดออนไลน์ยุคดิจิทัลให้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๘๐ คน สามารถจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน จำนวน ๑ กลุ่ม ผลิตภัณฑ์ชุมชนมีคุณภาพ มีมาตรฐานและได้พัฒนาบรรจุภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม จำนวน ๑๐ ผลิตภัณฑ์ เครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชนมีช่องทางการจำหน่ายผ่านระบบ E-commerce จำนวน ๕ ผลิตภัณฑ์ ผลที่ได้รับเปรียบเทียบกับเป้าหมายร้อยละ ๑๐๐

ผลลัพธ์ (Outcome)

๑) เกิดเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน ที่มีสมาชิกจากประธานชุมชน คณะกรรมการแกนนำสตรี กลุ่มอาชีพและประชาชนผู้สนใจที่สามารถส่งเสริมอาชีพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าของชุมชน

๒) ผลิตภัณฑ์ชุมชนได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพและมาตรฐานโดยใช้ระบบ Digital

๓) ได้ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน กลุ่มวิสาหกิจชุมชนและเครือข่ายชุมชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๔) มีช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนทางด้านออนไลน์สอดคล้องกับความต้องการและได้รับความพึงพอใจจากชุมชนเป้าหมาย ในเรื่องการประกอบอาชีพ การสร้างรายได้ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน

ผลกระทบ (Impact)

๑) เกิดการพัฒนาพื้นที่และส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชน/ท้องถิ่น ในด้านการส่งเสริมผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าชุมชนจากการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน

๒) ประชาชนมีอาชีพ มีรายได้เพิ่มขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชน ทั้งในระดับครัวเรือนและระดับชุมชนท้องถิ่น

๓) มีการสร้างงาน สร้างรายได้ ประชาชนได้รับประโยชน์ในวงกว้าง จากการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน โดยการส่งเสริมอย่างเป็นระบบจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๔.๒ โครงการอบรมและพัฒนาศักยภาพแกนนำสุขภาพชุมชน

ผลผลิต (Output)

ได้ดำเนินการจัดอบรมแกนนำสุขภาพชุมชนด้านสาธารณสุข และเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้อง จำนวน ๒๐๐ คน ได้จัดกิจกรรมมหกรรมสุขภาพและประชุมวิชาการด้านสุขภาพ มีผู้เข้าร่วม ๖๕๔ คน และมีการจัดอบรมแกนนำสุขภาพชุมชนรวมทั้งผู้เกี่ยวข้องของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๑๘๐ คน แล้วเดินทางไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนตัวอย่างด้านสุขภาพจังหวัดภาคกลางและภาคตะวันออก แกนนำสุขภาพชุมชนมีความรู้ด้านสาธารณสุข และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในช่วงเวลานั้น ๆ แกนนำมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน มีการนำเสนอแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชนรวมทั้งเป็นพลังเครือข่ายของชุมชน

ผลลัพธ์ (Outcome)

๑) แก่นนำสุขภาพชุมชนได้รับการพัฒนาศักยภาพในการดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชนและเป็นไปตามเกณฑ์ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด

๒) แก่นนำชุมชนมีองค์ความรู้และทักษะในการดูแลสุขภาพคนในชุมชนเพิ่มมากขึ้น ประชาชนได้รับความสะดวก ส่งผลดีต่อการดูแลสุขภาพและการดำรงชีวิตประจำวันของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๓) ก่อให้เกิดความรัก ความสามัคคีและการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชนผ่านเครือข่ายแก่นนำสุขภาพชุมชน

ผลกระทบ (Impact)

๑) ประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น โดยการมีส่วนร่วมของแก่นนำสุขภาพชุมชน

๒) ประชาชนได้รับประโยชน์จากการขับเคลื่อนเรื่องสุขภาพชุมชน สามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องสุขภาพของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้

๓) คนในชุมชนเกิดความรัก ความสามัคคี ห่วงใยเอื้ออาทรต่อกัน เกิดพลังในการดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน ประชาชนในพื้นที่และบริเวณโดยรอบมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๔.๓ โครงการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ผลผลิต (Output)

ได้ดำเนินการหลักสูตรที่ ๔ การบริหารความเครียดอย่างเหมาะสมสำหรับผู้สูงอายุ จัดกิจกรรม ๒ รุ่น มีผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องร่วมกิจกรรม รุ่นละ ๓๐ คน รวม ๖๐ คน ผู้เข้าร่วมอบรมได้รับความรู้ สามารถนำเทคนิคการบริหารความเครียดและการบริหารความสุขด้วยอานาปานสติที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้จัดการกับความเครียดในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุได้ ผู้สูงอายุมีความรู้สามารถดูแลตนเองได้และมีความสุข ทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความมั่นคงและรู้สึกอบอุ่นมีขวัญและกำลังใจในการดำเนินชีวิต

ผลลัพธ์ (Outcome)

๑) เกิดแหล่งเรียนรู้ด้านภูมิปัญญาและวัฒนธรรมประเพณีเป็นศูนย์กลางในการพบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้สูงอายุ

๒) เกิดการถ่ายทอดภูมิปัญญาในกลุ่มผู้สูงอายุ ก่อให้เกิดการส่งเสริมอาชีพ ส่งผลดีต่อการดำรงชีวิตประจำวันของกลุ่มผู้สูงอายุ

๓) เกิดภาคีเครือข่ายในการดูแลผู้สูงอายุ สามารถจัดการกับปัญหาในชีวิตประจำวันของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้

ผลกระทบ (Impact)

๑) เกิดการพัฒนาพื้นที่ มีแหล่งเรียนรู้ด้านภูมิปัญญาและวัฒนธรรมประเพณีส่งผลดีต่อการพัฒนาในด้านสังคมและวัฒนธรรม

๒) กลุ่มผู้สูงอายุและผู้สนใจได้รับการพัฒนาทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๓) เกิดพลังเครือข่ายในการดูแลผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม สามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของกลุ่มเปราะบางอื่น ๆ ในพื้นที่ให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอย่างเหมาะสม

๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

๕.๑ โครงการจัดการแข่งขันกีฬาเด็ก เยาวชน และประชาชน

ผลผลิต (Output)

มีการจัดการแข่งขันกีฬา จำนวน ๓ ชนิดกีฬา ประกอบด้วย กีฬาฟุตซอล รุ่นอายุ ๙ ปี รุ่นอายุ ๑๑ ปี และรุ่นอายุ ๑๓ ปี กีฬาบาสเกตบอล รุ่นอายุ ๑๕ ปี รุ่นประชาชนชาย และกีฬาแบดมินตัน รุ่นอายุ ๑๐ ปี ประเภทเดี่ยว (ชาย - หญิง) รุ่นอายุ ๑๒ ปี ประเภทเดี่ยว (ชาย - หญิง) รุ่นอายุ ๑๖ ปี ประเภทเดี่ยว (ชาย - หญิง) รุ่นประชาชนประเภทคู่ (ชาย - หญิง) รุ่นอาวุโสอายุ ๔๕ ปีขึ้นไป ประเภทคู่ จากการดำเนินโครงการ เด็ก เยาวชนและประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้พัฒนาการเล่นกีฬาในระดับที่สูงขึ้นและห่างไกลยาเสพติด เกิดค่านิยมรักการเล่นกีฬา การออกกำลังกาย ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ในทางที่ถูกต้อง เกิดการพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญา เป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคมและประเทศชาติ รวมถึงพัฒนาทักษะกีฬาสู่ความเป็นเลิศ โดยมีนักกีฬาและผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมทุกประเภทการแข่งขันทั้ง ๓ ชนิดกีฬา ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ คน

ผลลัพธ์ (Outcome)

๑) สามารถปลูกฝังให้เด็ก เยาวชน และประชาชนมีค่านิยมในการรักการเล่นกีฬา ใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

๒) สามารถก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม สร้างความรัก ความสามัคคี แก่กลุ่มเด็ก เยาวชน และประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๓) สามารถส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้านการแข่งขันกีฬา การดำรงชีวิตที่ถูกต้อง ห่างไกลจากยาเสพติดและอบายมุขต่าง ๆ

ผลกระทบ (Impact)

๑) คุณภาพชีวิตของเด็ก เยาวชน และประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดีขึ้นจากการส่งเสริมด้านการกีฬา

๒) ประชาชนได้รับประโยชน์จากการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับวัย การส่งเสริมความรักความสามัคคี และการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์

๓) เกิดการจับจ่ายใช้สอยในช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรมการแข่งขันกีฬาประเภทต่าง ๆ ทำให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจส่งผลดีต่อผู้ประกอบการในเขตเทศบาล

๕.๒ โครงการจัดงานประเพณีชักพระ - ทอดผ้าป่า และแข่งเรือยาว

ผลผลิต (Output)

ได้จัดงานประเพณีชักพระ-ทอดผ้าป่า และแข่งเรือยาว เป็นระยะเวลา ๙ วัน ในการจัดโครงการประชาชนได้ร่วมกันอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของจังหวัดสุราษฎร์ธานีไว้ โดยเฉพาะพิธีชักพุ่มเมือง พุ่มผ้าป่าหน้าบ้าน เป็นโครงการที่ดำเนินการเป็นประจำทุกปี ก่อให้เกิดการกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้ที่มาร่วมงานได้ดำเนินการตามมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

ผลลัพธ์ (Outcome)

- ๑) เกิดการอนุรักษ์ สืบสานประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ๒) วัฒนธรรมประเพณีท้องถิ่นได้รับการเผยแพร่และพัฒนาให้เป็นมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ
- ๓) ประเพณีชักพระ - ทอดผ้าป่าและแข่งเรือยาวได้รับการส่งเสริมให้เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดสุราษฎร์ธานี
- ๔) ก่อให้เกิดอาชีพ มีการจ้างงาน สร้างรายได้ และสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจแก่ประชาชนและผู้ประกอบการในพื้นที่ ในช่วงการจัดงาน

ผลกระทบ (Impact)

- ๑) ประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามของจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้รับการอนุรักษ์ สืบทอดให้คงอยู่สืบไป
- ๒) จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นที่รู้จักมากขึ้นจากประเพณีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ ผ่านการส่งเสริมการท่องเที่ยวส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ
- ๓) ประชาชนในชุมชน/ท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ร่วมกันอนุรักษ์สืบสานประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่นตนเอง

๔. ด้านการพัฒนาองค์กร

- ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

โดยภาพรวมประชาชนเห็นถึงความตั้งใจและความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อให้เกิดการพัฒนาพื้นที่ในเขตเทศบาลอย่างต่อเนื่อง ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานในปีงบประมาณต่อไป แยกรายละเอียดดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๑ การดำเนินงานโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานบางพื้นที่ที่ต้องกันเป็นเขตก่อสร้างส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในการใช้รถใช้ถนนในการสัญจร เทศบาลต้องมีนโยบายหรือมาตรการรองรับ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความมั่นใจหรือส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชน

๑.๒ ให้มีการปรับปรุงการดำเนินงานด้านโครงการสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาลให้รวดเร็วกว่าการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ภาคประชาชนและลดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน

๑.๓ ควรวางแผนพัฒนาระบบการจราจรเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองในอนาคต

๒. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๒.๑ ให้มีการจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและเผยแพร่ในหลากหลายช่องทาง เพื่อให้การเข้าถึงข้อมูลของกลุ่มคนนอกพื้นที่ให้เข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาล

๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓.๑ การบริหารจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมควรเร่งพัฒนาและส่งเสริมให้ต่อเนื่อง พร้อมทั้งยกระดับการดำเนินงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

๔. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

๔.๑ ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการเพื่อดำเนินงานด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และควรเป็นโครงการที่ดำเนินการในลักษณะต่อเนื่องหรือพัฒนาต่อยอดยกระดับคุณภาพชีวิตให้ประชาชนครอบคลุมทุกกลุ่มทุกเพศ และทุกช่วงวัย

๕. ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น

๕.๑ ควรปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะการจัดงานระดับจังหวัดระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ เช่น งานประเพณีชักพระ เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศ และเห็นควรสนับสนุนงบประมาณให้ภาคประชาชนเพื่อกระตุ้นความร่วมมือกับภาคประชาชน

๕.๒ เทศบาลควรมีนโยบายสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนให้สอดคล้องกับสถานการณ์เพื่อแก้ปัญหาให้กับครอบครัวที่ไม่มีความพร้อมในการให้บุตรหลานเรียนออนไลน์

๖. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

๖.๑ ควรปรับปรุงด้านการบริหารจัดการองค์กรให้เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาการดำเนินงานและให้เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาและตอบสนองเรื่องทุกข์ร้อนของประชาชน

๖.๒ เมื่อเทศบาลรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชนแล้วควรมีการแจ้งผลการดำเนินการให้ประชาชนรับทราบ

๖.๓ เทศบาลควรชี้แจงข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ประชาชนต้องรับรู้ถึงสาเหตุการดำเนินงานล่าช้า เช่น ผู้รับเหมาทำงาน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ลดปัญหาความไม่เข้าใจของประชาชนและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารงานของเทศบาล

บทที่ ๕

สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดในการดำเนินโครงการ รวมทั้งสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายแก่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สรุปผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

สรุปผลการประเมิน

๑. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)

๑.๑ สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) จำนวน ๖ เป้าประสงค์ จากการจัดเวทีประชาคม ดังนี้

๑.๑.๑ เป้าประสงค์ “มีระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการที่ได้มาตรฐานและทั่วถึง มีระบบการจราจรและการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ สะดวกปลอดภัย มีการปรับปรุงผังเมืองรวมและการใช้ที่ดินอย่างเหมาะสม” สรุปผลการศึกษา พบว่า การจัดบริการสาธารณะด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการมีนโยบายชัดเจน ดำเนินการตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้แต่ยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผลการดำเนินการเป็นไปด้วยความล่าช้า อาจมีผลมาจากการจัดสรรงบประมาณและการดำเนินโครงการต้องใช้งบประมาณเป็นจำนวนมาก

๑.๑.๒ เป้าประสงค์ “ประชาชนมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพและพัฒนาการท่องเที่ยวตามศักยภาพ” สรุปผลการศึกษา พบว่า มีการดำเนินกิจกรรมตามแผนงานโครงการตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ มีกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนพัฒนาการท่องเที่ยวชุมชน โดยนำอัตลักษณ์ประเพณี วัฒนธรรมในพื้นที่มาเป็นสิ่งดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาเยี่ยมชมเมืองสุราษฎร์ธานี การส่งเสริมอาชีพและรายได้ให้แก่ประชาชนเป็นไปตามความต้องการแต่ยังขาดความต่อเนื่อง ควรให้หน่วยงานภาคีเครือข่าย เช่น ททท. อบจ. หอการค้า และบริษัทเอกชน เข้ามาส่งเสริมการท่องเที่ยวให้เต็มรูปแบบมากขึ้น การพัฒนาการท่องเที่ยวเริ่มมีผลลัพธ์ที่ดีขึ้น เนื่องจากการปลดล็อกหรือยืดหยุ่นเกี่ยวกับมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ แต่ในการจัดกิจกรรมหรือโครงการโดยรวมยังคงอยู่ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ จึงทำให้เป็นข้อจำกัดสำหรับการดำเนินกิจกรรม อีกทั้งการเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนไม่สามารถจัดทำได้อย่างในระยะเวลาอันสั้น และต้องอาศัยปัจจัยเกื้อหนุนอีกหลาย ๆ ประการ

๑.๑.๓ เป้าประสงค์ “เมืองสีเขียว สะอาด สิ่งแวดล้อมดี มีการพัฒนาที่ยั่งยืน” สรุปผลการศึกษา พบว่า เทศบาลได้ส่งเสริมและจัดกิจกรรมเพื่อให้เมืองสุราษฎร์ธานีเป็นเมืองสีเขียว สะอาด และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม ด้วยการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมในทุกมิติ ทั้งการบริหารจัดการขยะ ตรวจคุณภาพน้ำ ตามแหล่งน้ำสาธารณะ ควบคุมมลพิษทางเสียงและทางอากาศ ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนงานเพื่อรักษาสภาพแวดล้อม เช่น รมรงค์ไม่มีถังขยะ ไปศึกษาดูงานโรงงานไฟฟ้าขยะที่จังหวัดกระบี่ แต่กลับพบว่าประชาชนที่อยู่นอกเขตพื้นที่ให้บริการนำขยะมาทิ้งในเขตเทศบาล จึงทำให้ปริมาณขยะในเขตเทศบาลมีจำนวนมาก เทศบาลยังคงมีความพยายามในการบริหารจัดการให้เป็นไปตามเป้าหมายในเรื่องนี้

๑.๑.๔ เป้าประสงค์ “ชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนมีสุขภาพดี อยู่ในสังคมอย่างมีความสุข และได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึง” สรุปผลการศึกษา พบว่า เทศบาลมีการดำเนินกิจกรรมด้านสาธารณสุข และสวัสดิการสังคมที่ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่มเป้าหมาย เป็นไปตามเป้าประสงค์สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เช่น มีการจัดอบรมเชิงปฏิบัติการยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชนและการตลาดออนไลน์ยุคดิจิทัล มีการจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน มีการจัดอบรมแกนนำสุขภาพชุมชนด้านสาธารณสุขและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้ นำไปประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน ดำเนินกิจกรรมและโครงการตามแผนที่มีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการดูแลกลุ่มผู้ป่วยติดเตียง มีอาสาสมัครที่เป็นตัวแทนจากชุมชนช่วยดูแลสุขภาพคนในเขตพื้นที่ของเทศบาล และมีการติดตามโดยสภาวิชาชีพ

๑.๑.๕ เป้าประสงค์ “มีแหล่งเรียนรู้ และองค์ความรู้ที่หลากหลายและมีคุณภาพ อนุรักษ์ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น” สรุปผลการศึกษา พบว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการจัดการศึกษาอย่างดี จัดสวัสดิการให้แก่นักเรียนในสังกัดเทศบาล จัดระบบการศึกษาแบบ Coding สนับสนุนสื่อการเรียนรู้ และส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม เช่น จัดงานประเพณีชักพระ - ทอดผ้าป่า และแข่งเรือยาว จัดอบรมเด็กและเยาวชนภาคฤดูร้อน สนับสนุนค่าใช้จ่ายการบริหารสถานศึกษาในสังกัด จัดสอบแข่งขันและพัฒนานักเรียนระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ส่งเสริมและพัฒนาหอสมุดเฉลิมพระเกียรติฯ อุดหนุนงบประมาณให้กับมูลนิธิและมัสยิดเพื่อดำเนินงานตามภารกิจมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ แต่อย่างไรก็ตามการส่งเสริมกิจกรรมด้านศาสนาและจารีตประเพณียังไม่ครอบคลุมทุกศาสนา

๑.๑.๖ เป้าประสงค์ “มีระบบการบริหารจัดการที่ดีและประชาชนมีส่วนร่วม” สรุปผลการศึกษา พบว่า เทศบาลจัดกิจกรรมเพื่อรับฟังความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาเมืองจากประชาชน และเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของเทศบาล ทั้งในรูปแบบ Online และ Onsite ซึ่งเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ เทศบาลได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี “พระปกเกล้าทองคำ” ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ที่ชัดเจน เป็นผู้บริหารมืออาชีพ สามารถแก้ปัญหาได้ดี ภาพรวมระดับการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอยู่ในระดับมาก มีการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการกับประชาชน เจ้าหน้าที่เทศบาลมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด บางครั้งมีความล่าช้าบ้างอาจเกิดจากการดำเนินงานตามระบบราชการ การมีส่วนร่วมจากประชาชนค่อนข้างดี แต่ยังมีข้อจำกัดจากการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึงจึงส่งผลกระทบต่อการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชนบางส่วน

๑.๒ ผลการประเมินความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และความพึงพอใจของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ จากการรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากประชาชนผลการประเมิน พบดังนี้

๑.๒.๑ ระดับการปฏิบัติต่อความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๕$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๐๑ เมื่อพิจารณารายประเด็น พบผลเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ โครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ การดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ เทศบาลได้นำข้อเสนอแนะของประชาชนไปประกอบในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการพัฒนาต่าง ๆ ของเทศบาล และเทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาและแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาเทศบาล

๑.๒.๒ ระดับการปฏิบัติต่อภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๖$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๑.๒๒ เมื่อพิจารณารายประเด็น พบผลเรียงตามลำดับค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยดังนี้ การพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชน เจ้าหน้าที่เทศบาลมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐานขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด การเตรียมความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร การจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนไว้อย่างชัดเจน และการจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

๒. สรุปผลการศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก

๒.๑ ผลการประเมินด้านผลผลิต ผลลัพธ์และความคาดหวังจากการดำเนินโครงการโดยใช้แบบสอบถามในการรวบรวมข้อมูล พบดังนี้

๒.๑.๑ ระดับการปฏิบัติด้านผลผลิตจากการดำเนินโครงการ ภาพรวมอยู่ในระดับค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๓.๔๑$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๘.๒๒ พิจารณารายประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานการติดตามผลและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน มีการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ผลการดำเนินงานให้ประชาชนรับทราบ ผลผลิตที่ได้จากการดำเนินโครงการมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ

๒.๑.๒ ระดับการปฏิบัติด้านผลลัพธ์จากการดำเนินโครงการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๓.๓๒$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๖.๕๒ พิจารณารายประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ เกิดอาชีพมีการสร้างงานสร้างรายได้ ประชาชนได้รับความสะดวกส่งผลดีต่อการดำรงชีวิต ประจำวัน โครงการสามารถแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

๒.๑.๓ ระดับการปฏิบัติด้านความคาดหวังจากการดำเนินโครงการ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = ๓.๓๘$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๖๗.๕๔ พิจารณารายประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ สอดคล้องกับความต้องการและได้รับความพึงพอใจจากชุมชน

เป้าหมาย เกิดการพัฒนาพื้นที่และส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชน/ท้องถิ่น การดำเนินโครงการทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ผลกระทบจากการดำเนินโครงการด้านอื่น ๆ และประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการในวงกว้าง

๒.๒ ผลการศึกษาจากเอกสารรายงานผลการดำเนินโครงการ การสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง และจากเวทีประชาคม สรุปผลการศึกษาในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก จำนวน ๑๑ โครงการ มีรายละเอียด ดังนี้

๒.๒.๑ โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะถนนพ้อขุนทะเล ๒๒

ผลผลิต : มีการติดตั้งโคมไฟถนน LED ขนาด ๒*๒๐ วัตต์ ระยะทาง ๔๐๐ เมตร จำนวน ๑๔ ชุด ติดตั้งสายล่อฟ้า ๒ จุด และติดตั้งโถ้สวิตช์ควบคุม ๑ จุด ประชาชนที่อาศัยอยู่ในบริเวณถนนพ้อขุนทะเล ๒๒ และประชาชนละแวกใกล้เคียงมีระบบไฟฟ้าแสงสว่างใช้ในการสัญจรยามค่ำคืน

ผลลัพธ์ : ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรเวลากลางคืน ลดอุบัติเหตุ สามารถประหยัดพลังงานไฟฟ้า ความเป็นระเบียบเรียบร้อย มีภูมิทัศน์ที่สวยงามในเวลากลางคืน

ผลกระทบ : การคมนาคมในช่วงเวลากลางคืนสะดวกขึ้นสามารถลดอุบัติเหตุ ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นเกิดการพัฒนาพื้นที่

๒.๒.๒ โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะบริเวณถนนคลองฉากและซอยย่อย

ผลผลิต : มีการติดตั้งหม้อแปลงระบบ ๑ เฟส จำนวน ๑ เครื่องพร้อมอุปกรณ์ป้องกัน ด้านแรงสูงครบชุด ปีกเสาคอนกรีตขนาด ๘ เมตร จำนวน ๒๐ ต้น พาดสายอลูมิเนียมหุ้มฉนวนพีวีซี ระยะทาง ๑,๐๘๐ เมตร ติดตั้งชุดโคมไฟถนน จำนวน ๓๒ ชุด ระยะทาง ๒,๑๒๐ เมตร และติดตั้งสวิตช์ควบคุม จำนวน ๒ ชุด และติดตั้งชุดล่อฟ้า จำนวน ๕ ชุด ประชาชนที่อาศัยบริเวณถนนคลองฉากและซอยย่อยและในบริเวณละแวกใกล้เคียงมีระบบไฟฟ้าแสงสว่างใช้ในการสัญจรยามค่ำคืน

ผลลัพธ์ : ประชาชนได้รับความสะดวก สามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้ที่สัญจรบนถนนคลองฉากและซอยย่อยในช่วงเวลากลางคืน เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของผู้ที่สัญจร

ผลกระทบ : เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจในพื้นที่ สามารถลดอุบัติเหตุ ประชาชนที่สัญจรมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๒.๒.๓ โครงการส่งเสริมกิจกรรมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ผลผลิต : จัดกิจกรรมตาปีอาร์ตแอนด์กราฟท์ จัดตั้งศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารในงานกิจกรรมต่าง ๆ จัดทำเอกสารแผ่นพับ คู่มือด้านการท่องเที่ยว สร้างภาพลักษณ์ที่ดี รณรงค์ประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อและกิจกรรมรณรงค์สนับสนุนเทศกาลท่องเที่ยวของจังหวัดสุราษฎร์ธานี สร้างการรับรู้ข้อมูลการท่องเที่ยวแก่นักท่องเที่ยวและประชาชนโดยทั่วไป สามารถสร้างฐานนักท่องเที่ยวให้เข้ามาท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้นร้อยละ ๑๐

ผลลัพธ์ : สร้างการรับรู้ให้กับประชาชนและนักท่องเที่ยวได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง สามารถตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในการส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในประเทศให้กว้างขวางยิ่งขึ้น เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วม ส่งผลดีต่อการส่งเสริมเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ได้เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการเปิดประชาคมอาเซียน ทำให้ประชาชน สถานประกอบการผู้ประกอบการมีรายได้เพิ่มขึ้น

ผลกระทบ : เกิดการพัฒนาพื้นที่และส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับจังหวัดและภูมิภาค ก่อให้เกิดอาชีพ มีการสร้างงาน สร้างรายได้ ประชาชนและผู้ประกอบการได้รับประโยชน์จากการดำเนินการส่งเสริมกิจกรรม และประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

๒.๒.๔ โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยว เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ผลผลิต : ได้จัดอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวให้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๘๐ คน สอดคล้องกับนโยบาย “นครน่าเที่ยว” ให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นศูนย์กลางการท่องเที่ยว เตรียมความพร้อมเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศร่วมกับท้องถิ่นและท้องถิ่นอื่น ๆ ที่มีศักยภาพในการท่องเที่ยว สร้างโปรแกรมการท่องเที่ยว แบบ Sunday Trip ผู้ผ่านการอบรมสามารถนำความรู้และประสบการณ์ไปทำงานแบบบูรณาการในการพัฒนางานบริการนักท่องเที่ยวได้ เป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนในพื้นที่และบริเวณโดยรอบเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ผลลัพธ์ : ผู้ประกอบการในท้องที่ทั้งขนาดเล็ก ขนาดกลาง และขนาดใหญ่ รวมถึงผู้ที่สนใจเข้าร่วมโครงการ ได้รับการเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจและทักษะด้านการบริการท่องเที่ยว ที่ถูกต้องได้มาตรฐาน มีคุณภาพ สามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนด้านการท่องเที่ยว ประชาชนมีความรู้ ความเข้าใจเกิดความตระหนักและมีสมรรถนะในการเป็นเจ้าบ้านที่ดีที่สะท้อนเอกลักษณ์ความเป็นไทยที่สามารถสร้างความแตกต่างและสร้างความประทับใจแก่ผู้มาเยือนได้

ผลกระทบ : เกิดการพัฒนาพื้นที่และส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชน/ท้องถิ่น เกิดการสร้างรายได้จากภาคการท่องเที่ยวนำมาซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทำให้ประชาชน กลุ่มผู้ประกอบการ และสถานประกอบการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

๒.๒.๕ โครงการจัดการขยะในชุมชน

ผลผลิต : มีการอบรมให้ความรู้ด้านการจัดการขยะแก่กลุ่มอาสาสมัครท้องถิ่นรักโลก กลุ่มสมาชิกศูนย์วัสดุรีไซเคิล กลุ่มอาชีพชาเล้งและชาเล้งเก็บขยะ จัดกิจกรรมส่งเสริมการตลาด คัดแยกขยะทั่วไปเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ผ่านกิจกรรมสะพานบุญรีไซเคิลเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสู่มูลนิธิวัดสวนแก้ว และผ่านกิจกรรมถังข้าวหมู่มูโลก จัดกิจกรรมชิงรางวัลกับกล่องเครื่องดื่มจัดกิจกรรมถุงพลาสติกแลกแต้ม กิจกรรมสนับสนุนศูนย์วัสดุรีไซเคิล กิจกรรมผลิตน้ำหมักชีวภาพ และน้ำยาเอนกประสงค์ กิจกรรมการเลี้ยงไส้เดือนดินเพื่อผลิตปุ๋ยหมักมูลไส้เดือนดิน และกิจกรรมส่งเสริมการตลาด คัดแยกขยะอันตรายผ่านกิจกรรมชิงรางวัลกับขยะอันตราย จากการดำเนินงานสามารถลดปริมาณขยะอันตรายในโรงเรียน สถานประกอบการ โดยการทำน้ำหมักจุลินทรีย์ ทำปุ๋ยหมักชีวภาพ การผลิตปุ๋ยหมักมูลไส้เดือนดิน การทำน้ำยาเอนกประสงค์และถังข้าวหมู่มูโลกได้ไม่น้อยกว่า ๓๙๘.๗๔ ตัน/ปี สามารถลดปริมาณขยะรีไซเคิลได้ ๒๕๒.๓๗ ตัน/ปี เทียบกับเป้าหมายได้ร้อยละ ๗๙.๗๕

ผลลัพธ์ : ประชาชนมีองค์ความรู้ในเรื่องการคัดแยกขยะ เกิดจิตสำนึกในการจัดการขยะสามารถบริหารจัดการขยะมูลฝอยในชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถลดปริมาณขยะในชุมชน ส่งผลดีต่อความสะอาดเรียบร้อยของชุมชน ก่อให้เกิดอาชีพ มีการสร้างงานสร้างรายได้จากการเพิ่มมูลค่าของขยะและการเปลี่ยนขยะให้เป็นแหล่งรายได้เสริมในครัวเรือน

ผลกระทบ : ปริมาณขยะในเขตเทศบาลลดลงชุมชนมีความเป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้สภาพแวดล้อมดีขึ้นประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ประชาชนมีจิตสำนึกในการรักษาสีเขียวในชุมชนตนเองและในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เกิดการพัฒนาพื้นที่ด้านการบริหารจัดการสิ่งแวดล้อม

๒.๒.๖ โครงการลดโลกร้อนกับนครสุราษฎร์ธานี

ผลผลิต : ได้สำรวจและขึ้นทะเบียนไม้ใหญ่ในเมืองพร้อมทั้งจัดทำป้ายชื่อต้นไม้จำนวน ๒๑๓ ต้น สามารถกักเก็บก๊าซคาร์บอนไดออกไซด์ได้ ๙๐.๗.๐๖ ตันคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่าจัดทำบัญชีก๊าซเรือนกระจกเก็บรวบรวมข้อมูลแหล่งการปล่อยก๊าซเรือนกระจกได้ ๔๑,๖๓๙.๑๘ กิโลกรัมคาร์บอนไดออกไซด์เทียบเท่า จัดอบรมแกนนำชุมชนด้านการเฝ้าระวังมลพิษทางน้ำ มลพิษทางอากาศ และมลพิษทางเสียง สนับสนุนชุดตรวจสอบคุณภาพน้ำเบื้องต้นภาคสนามให้กับชุมชนที่อยู่ติดริมน้ำให้ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะเดือนละ ๑ ครั้ง พร้อมนำผลการตรวจสอบรายงานเทศบาล เป็นการเฝ้าระวังคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำ และเทศบาลดำเนินการตรวจสอบคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๒๑ จุด ทำให้ทราบคุณภาพน้ำในแหล่งน้ำสาธารณะในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ผลลัพธ์ : ประชาชนในชุมชนมีองค์ความรู้และเข้าใจภาวะโลกร้อน สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้ มีส่วนร่วมในการลดการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เกิดความตระหนักในการลดใช้พลังงาน รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้

ผลกระทบ : พื้นที่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและบริเวณใกล้เคียงปราศจากมลภาวะทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมได้รับการดูแล การปล่อยก๊าซเรือนกระจกลดลง เกิดความตระหนักในการอนุรักษ์ทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมในชุมชนท้องถิ่น สภาพแวดล้อมดีขึ้น ประชาชนมีสุขภาพที่ดีขึ้น

๒.๒.๗ โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน

ผลผลิต : ได้ฝึกอบรมหลักสูตรการยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชนและการตลาดออนไลน์ยุคดิจิทัลให้กับกลุ่มเป้าหมาย จำนวน ๑๘๐ คน สามารถจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน ผลิตภัณฑ์ชุมชนมีคุณภาพ มีมาตรฐานและได้พัฒนาบรรจุภัณฑ์เพื่อสร้างมูลค่าเพิ่ม จำนวน ๑๐ ผลิตภัณฑ์ เครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชนมีช่องทางการจำหน่ายผ่านระบบ E-commerce จำนวน ๕ ผลิตภัณฑ์

ผลลัพธ์ : เกิดเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชนที่สามารถส่งเสริมอาชีพและพัฒนาผลิตภัณฑ์ที่เป็นสินค้าของชุมชน ผลิตภัณฑ์ชุมชนได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพและมาตรฐานโดยใช้ระบบ Digital มีช่องทางการจำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนทางผ่านออนไลน์

ผลกระทบ : มีการสร้างงาน สร้างรายได้จากการพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน เกิดการพัฒนาพื้นที่และส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับชุมชน/ท้องถิ่น ประชาชนมีอาชีพ มีรายได้เพิ่มขึ้น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ทั้งในระดับครัวเรือนและระดับชุมชนท้องถิ่น

๒.๒.๘ โครงการอบรมและพัฒนาศักยภาพแกนนำสุขภาพชุมชน

ผลผลิต : ได้จัดอบรมแกนนำสุขภาพชุมชนด้านสาธารณสุขและเจ้าหน้าที่ผู้เกี่ยวข้องจำนวน ๒๐๐ คน จัดมหกรรมสุขภาพและประชุมวิชาการด้านสุขภาพ จำนวน ๖๕๔ คน และมีการจัด

อบรมแกนนำสุขภาพชุมชนรวมทั้งผู้เกี่ยวข้องจำนวน ๑๘๐ คน และเดินทางไปแลกเปลี่ยนเรียนรู้ชุมชนตัวอย่างด้านสุขภาพจังหวัดภาคกลางและภาคตะวันออก แกนนำสุขภาพชุมชนมีความรู้ด้านสาธารณสุข และสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากการอบรมไปประยุกต์ใช้ในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชนให้เหมาะสมกับสถานการณ์ แกนนำมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านต่าง ๆ ในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชนรวมทั้งเกิดพลังเครือข่ายของชุมชน

ผลลัพธ์ : แกนนำสุขภาพชุมชนได้รับการพัฒนาศักยภาพในการดูแลสุขภาพประชาชนในชุมชนและเป็นไปตามเกณฑ์ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด มีองค์ความรู้และทักษะในการดูแลสุขภาพคนในชุมชนเพิ่มมากขึ้น ประชาชนได้รับการดูแลสุขภาพ เกิดความรัก ความสามัคคีและการมีส่วนร่วมในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชนผ่านเครือข่ายแกนนำสุขภาพชุมชน

ผลกระทบ : ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นจากการขับเคลื่อนเรื่องสุขภาพชุมชนสามารถแก้ไขปัญหาในเรื่องสุขภาพของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีโดยการมีส่วนร่วมของแกนนำ สุขภาพชุมชน คนในชุมชนเกิดความรัก ความสามัคคี ห่วงใยเอื้ออาทรต่อกัน เกิดพลังในการดูแลเอาใจใส่ซึ่งกันและกัน

๒.๒.๙ โครงการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ผลผลิต : ได้ดำเนินการหลักสูตรที่ ๔ การบริหารความเครียดอย่างเหมาะสมสำหรับผู้สูงวัย จัดกิจกรรม ๒ รุ่น มีผู้สูงอายุและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องร่วมกิจกรรม รุ่นละ ๓๐ คน รวม ๖๐ คน ผู้เข้าร่วมอบรมได้รับความรู้ สามารถนำเทคนิคการบริหารความเครียดและการบริหารความสุขด้วยอานาปานสติที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้จัดการกับความเครียดในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุได้ ผู้สูงอายุมีความรู้สามารถดูแลตนเองได้และมีความสุข ทำให้ผู้สูงอายุมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีความมั่นคงและรู้สึกอบอุ่นมีขวัญและกำลังใจในการดำเนินชีวิต

ผลลัพธ์ : เกิดแหล่งเรียนรู้ด้านภูมิปัญญาและวัฒนธรรมประเพณี เป็นศูนย์กลางในการพบปะสังสรรค์แลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้สูงอายุ เกิดการถ่ายทอดภูมิปัญญาในกลุ่มผู้สูงอายุ ก่อให้เกิดการส่งเสริมอาชีพ ส่งผลดีต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เกิดภาคีเครือข่ายในการดูแลผู้สูงอายุสามารถจัดการกับปัญหาในชีวิตประจำวันของกลุ่มผู้สูงอายุในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้

ผลกระทบ : เกิดการพัฒนาพื้นที่ มีแหล่งเรียนรู้ด้านภูมิปัญญาและวัฒนธรรมประเพณีส่งผลดีต่อการพัฒนาในด้านสังคมและวัฒนธรรม กลุ่มผู้สูงอายุและผู้สนใจได้รับการพัฒนาทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจทำให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น เกิดพลังเครือข่ายในการดูแลผู้สูงอายุอย่างเป็นรูปธรรม

๒.๒.๑๐ โครงการจัดการแข่งขันกีฬาเด็ก เยาวชน และประชาชน

ผลผลิต : มีการจัดการแข่งขันกีฬาฟุตบอล รุ่นอายุ ๙ ปี รุ่นอายุ ๑๑ ปี และรุ่นอายุ ๑๓ ปี กีฬาบาสเกตบอล รุ่นอายุ ๑๕ ปี รุ่นประชาชนชาย และกีฬาแบดมินตัน รุ่นอายุ ๑๐ ปี ประเภทเดี่ยว (ชาย-หญิง) รุ่นอายุ ๑๒ ปี ประเภทเดี่ยว (ชาย-หญิง) รุ่นอายุ ๑๖ ปี ประเภทเดี่ยว (ชาย-หญิง) รุ่นประชาชนประเภทคู่ (ชาย-หญิง) รุ่นอาวุโสอายุ ๔๕ ปีขึ้นไป ประเภทคู่ จากการดำเนินโครงการเด็ก เยาวชนและประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้พัฒนาการเล่นกีฬาในระดับที่สูงขึ้นและห่างไกลยาเสพติด เกิดค่านิยมรักการเล่นกีฬา การออกกำลังกาย การใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ในทางที่ถูกต้อง เกิดการพัฒนาด้านร่างกาย อารมณ์ สังคมและสติปัญญา เป็นบุคคลที่มีคุณภาพของสังคม

และประเทศชาติ รวมถึงพัฒนาทักษะกีฬาสู่ความเป็นเลิศ โดยมีนักกีฬาและผู้เกี่ยวข้องเข้าร่วมทุกประเภทการแข่งขันทั้ง ๓ ชนิดกีฬา ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ คน

ผลลัพธ์ : สามารถปลูกฝังให้เด็ก เยาวชน และประชาชนมีค่านิยมในการรักการเล่นกีฬา การใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วม สร้างความรัก ความสามัคคีแก่กลุ่มเด็ก เยาวชน และประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้ด้านการแข่งขันกีฬา การดำรงชีวิตที่ต้องห่างไกลจากยาเสพติดและอบายมุขต่าง ๆ

ผลกระทบ : คุณภาพชีวิตของเด็ก เยาวชน และประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดีขึ้นจากการส่งเสริมด้านการกีฬา ได้รับประโยชน์จากการส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ต่าง ๆ ที่เหมาะสมกับวัย การส่งเสริมความรักความสามัคคี และการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ ในช่วงเวลาการดำเนินกิจกรรมการแข่งขันกีฬาเกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจส่งผลดีต่อผู้ประกอบการในเขตเทศบาล

๒.๒.๑๑ โครงการจัดงานประเพณีชักพระ – ทอดผ้าป่า และแข่งเรือยาว

ผลผลิต : ได้จัดงานประเพณีชักพระ-ทอดผ้าป่า และแข่งเรือยาว เป็นระยะเวลา ๙ วัน ในการจัดโครงการประชาชนได้ร่วมกันอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะพิธีชักพุ่มเมือง พุ่มผ้าป่าหน้าบ้าน เป็นโครงการที่ดำเนินการต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ก่อให้เกิดการกระจายรายได้ให้แก่ประชาชนและผู้ประกอบในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยผู้ที่มาร่วมงานได้ดำเนินการตามมาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙

ผลลัพธ์ : ประเพณีชักพระ-ทอดผ้าป่า และแข่งเรือยาว ได้รับการส่งเสริมให้เป็นเอกลักษณ์ของจังหวัดสุราษฎร์ธานี เกิดการอนุรักษ์สืบสานประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงาม และได้รับการเผยแพร่ให้เป็นมรดกทางวัฒนธรรมของชาติ ก่อให้เกิดอาชีพ มีการจ้างงาน สร้างรายได้ และสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจแก่ประชาชนและผู้ประกอบการในพื้นที่

ผลกระทบ : ประเพณีและวัฒนธรรมอันดีงามได้รับการอนุรักษ์ สืบทอดให้คงอยู่สืบไป ทำให้จังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นที่รู้จักมากขึ้นจากประเพณีวัฒนธรรมที่เป็นเอกลักษณ์ผ่านการส่งเสริม การท่องเที่ยวส่งผลดีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ ประชาชนในชุมชน/ท้องถิ่นร่วมกันอนุรักษ์สืบสานประเพณีวัฒนธรรมของท้องถิ่นตนเอง

๓. สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากการสนทนากลุ่มย่อยภาคประชาชน ตัวแทนเจ้าหน้าที่ของเทศบาล และตัวแทนสมาชิกสภาเทศบาล พบปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สรุปได้ดังนี้

๓.๑ ด้านการประสานงาน พบว่า ไม่มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มาจากตัวแทนประชาชน

๓.๒ ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า การดำเนินกิจกรรมและการรายงานผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีไม่ทั่วถึง และไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มประชาชน

๓.๓ ด้านนโยบาย มีข้อจำกัดหลาย ๆ ประการ เช่น ระเบียบและข้อกฎหมายไม่ยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน มีข้อจำกัดด้านการคลัง งบประมาณ และด้านทรัพยากรบุคคล

๓.๔ ด้านการดำเนินงาน พบว่ามีปัญหาอุปสรรคหลาย ๆ ประการ เช่น

- ๓.๔.๑ ปฏิทินการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด
- ๓.๔.๒ โครงการเร่งด่วนหรือการแก้ไขปัญหาลักษณะหน้ามีจำนวนมาก
- ๓.๔.๓ เทศบาลมีภารกิจอื่นที่นอกเหนือจากภารกิจหลักของเทศบาล
- ๓.๔.๔ ภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน การโอนงบประมาณมีความล่าช้า
- ๓.๔.๕ การดำเนินงานในบางโครงการผู้รับเหมาผิดสัญญาและทิ้งงาน

๔. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔.๑ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔.๑.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.52$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๓๖ พิจารณารายประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบประปา การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ การปรับปรุงระบบการจราจรและผังเมือง การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ การก่อสร้างการปรับปรุงถนน ทางเดินเท้าและสะพาน

๔.๑.๒ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๗๖ พิจารณารายประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม การสนับสนุนและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนให้เป็นที่ยอมรับในวงกว้าง การพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ/ร้านค้า ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุน การค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน และการปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ

๔.๑.๓ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.51$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๒๓ พิจารณารายประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การบริหารจัดการการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

๔.๑.๔ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.54$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๘๐ พิจารณารายประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่าย กลุ่มมูลนิธิต่าง ๆ การส่งเสริมและสนับสนุนด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการแก่เด็ก เยาวชน และประชาชน การตรวจแผนจำหน่ายอาหารตามข้อกำหนดด้านสุขาภิบาลอาหาร เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย การบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดบริการสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุและเด็กด้อยโอกาส การจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล

๔.๑.๕ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๕$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๙๐ พิจารณารายประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น โรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและชุมชน การส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น ทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียนการสอน ส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์ การจัดกิจกรรมทางศาสนา การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ

๔.๑.๖ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนา ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๑$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๑๐ พิจารณารายประเด็นโดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การจัดช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลและประชาชนเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่าง ๆ เช่น ด้วยตนเอง จดหมายถึงศูนย์ดำรงธรรม เทศบาล โทรศัพท์ โทรสาร เว็บไซต์ของเทศบาล สื่อออนไลน์ ความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดโครงการ และตรวจสอบการบริหารจัดการ การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

๔.๑.๗ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ พบว่า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = ๓.๕๓$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๗๐.๕๓ พิจารณารายยุทธศาสตร์โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อย ดังนี้ การพัฒนาการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น การพัฒนาการส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี การพัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๔.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ลดลง ๐.๒๖ จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ แต่ยังคงอยู่ในระดับมากทั้งรายยุทธศาสตร์ ๖ ยุทธศาสตร์ และภาพรวม เรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยที่ลดลงน้อยที่สุดไปหาค่าเฉลี่ยลดลงมากที่สุด ดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการที่ดี ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

๕. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปิงบประมาณต่อไป

จากการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ การประชุมกลุ่มย่อย ผู้ให้ข้อมูลมีข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปิงบประมาณต่อไป แยกรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

๕.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๕.๑.๑ เทศบาลควรมีนโยบายหรือมาตรการรองรับเพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความมั่นใจหรือส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชน ในการดำเนินโครงการด้านโครงสร้างพื้นฐานบางพื้นที่ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิตของประชาชนในการสัญจรทั้งทางรถและทางเดินเท้า เช่น ถนนก่อก่อสร้าง ทำป้ายประชาสัมพันธ์ให้หลีกเลี่ยงเส้นทางก่อสร้าง

๕.๑.๒ ควรปรับปรุงการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาลให้รวดเร็วว่าการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตของประชาชนและลดความเสียหายแก่ชีวิตและทรัพย์สิน

๕.๑.๓ ควรวางแผนพัฒนาระบบการจราจรเพื่อรองรับการเจริญเติบโตของเมืองในอนาคต

๕.๑.๔ ควรพัฒนาปรับปรุงระบบการรับเรื่องร้องเรียนและการบริหารจัดการให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น โดยเฉพาะด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๕.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๕.๒.๑ ควรจัดให้มีสื่อประชาสัมพันธ์ที่หลากหลายและเผยแพร่ในหลากหลายช่องทาง เพื่อให้กลุ่มคนนอกพื้นที่เข้าถึงข้อมูลได้มากขึ้นและเข้ามาท่องเที่ยวในพื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานีเพื่อช่วยกระตุ้นเศรษฐกิจและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาล

๕.๒.๒ ควรมีการวางแผนบริหารจัดการแหล่งท่องเที่ยวชุมชน การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวที่น่าสนใจเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวมาท่องเที่ยวในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น

๕.๒.๓ ควรมีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านสื่อต่าง ๆ ที่หลากหลายช่องทางให้สามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายมากยิ่งขึ้น

๕.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๕.๓.๑ ควรเร่งพัฒนาและส่งเสริมการบริหารจัดการขยะ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้ต่อเนื่อง พร้อมทั้งยกระดับการดำเนินงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

๕.๓.๒ ควรเพิ่มรอบการจัดเก็บขยะตามความเหมาะสม และการบริหารจัดการน้ำท่วมบางพื้นที่โดยเฉพาะบริเวณรอบค่ายวิภาวดีรังสิต เทศบาลอาจจะทำความร่วมมือในการขอกำลังพลชุดลอกคูระบายน้ำเตรียมความพร้อมรองรับในช่วงฝนตก

๕.๓.๓ ควรยกระดับการบริหารจัดการขยะทุกประเภทที่มีประสิทธิภาพให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นรูปธรรม

๕.๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

๕.๔.๑ ควรจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและสอดคล้องกับความต้องการเพื่อดำเนินงานด้านการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนทุกเพศ ทุกวัย และควรเป็นโครงการ

ที่ดำเนินการในลักษณะต่อเนื่องหรือพัฒนาต่อยอดยกระดับคุณภาพชีวิตให้ประชาชนครอบคลุมทุกกลุ่มทุกเพศและทุกช่วงวัย

๕.๔.๒ ควรมีการดำเนินโครงการเพื่อส่งเสริมอาชีพและสร้างคุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่องจนเห็นผลเป็นรูปธรรม และให้มีการระบุโครงการดังกล่าวในแผนพัฒนาเทศบาลในปีถัด ๆ ไป เพื่อเพิ่มรายได้แก่ประชาชนในเขตเทศบาลอย่างยั่งยืนต่อไป

๕.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

๕.๕.๑ ควรปรับปรุงระบบการประชาสัมพันธ์โดยเฉพาะการจัดงานระดับจังหวัด ระดับภูมิภาคหรือระดับประเทศ เช่น งานประเพณีชักพระ-ทอดผ้าป่า และแข่งเรือยาว เพื่อส่งเสริมวัฒนธรรมและประเพณีให้เป็นที่รู้จักแก่นักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศ และควรสนับสนุนงบประมาณให้กับภาคประชาชนเพื่อกระตุ้นความร่วมมือจากภาคประชาชน

๕.๕.๒ เทศบาลควรมีนโยบายสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนและสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เพื่อแก้ปัญหาให้กับครอบครัวที่ไม่มีความพร้อมในการให้บุตรหลานเรียนออนไลน์

๕.๕.๓ ควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในเรื่องประเพณีวัฒนธรรมที่โดดเด่นในหลากหลายช่องทางเพื่อสร้างการรับรู้ เข้าใจและให้ความสำคัญ และควรเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการทำกิจกรรมร่วมกันอันจะนำมาซึ่งความรักความสามัคคีและรวมพลังในชุมชนท้องถิ่นต่อไป

๕.๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

๕.๖.๑ ควรปรับปรุงด้านการบริหารจัดการองค์กรให้มีระบบเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในการดำเนินงาน เพื่อพัฒนาและยกระดับการดำเนินงานของเทศบาลให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๕.๖.๒ ควรมีการแจ้งผลการดำเนินการหรือข้อมูลย้อนกลับให้ประชาชนรับทราบเมื่อเทศบาลรับเรื่องร้องเรียนจากประชาชน

๕.๖.๓ ควรมีการชี้แจงข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ประชาชนต้องรับรู้ถึงสาเหตุการดำเนินการตามแผนงานโครงการกิจกรรมล่าช้า เช่น ผู้รับเหมาทำงาน กระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ต้องดำเนินการตามขั้นตอนและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกัน ลดปัญหาความไม่เข้าใจของประชาชนและเป็นการสร้างความเชื่อมั่นในการบริหารงานของเทศบาล

อภิปรายผลการประเมิน

จากการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีประเด็นที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

๑. การศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕)

จากวัตถุประสงค์การประเมินข้อ ๑. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนา ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) เทศบาลสามารถดำเนิน

โครงการกิจกรรมให้มีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนาทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ และเป็นไปตามเป้าประสงค์ทั้ง ๖ เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) แสดงให้เห็นว่าเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีศักยภาพเพียงพอในการกำหนดแผนงานโครงการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน และสามารถตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาเป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ทั้ง ๖ เป้าประสงค์ แต่ยังมีข้อจำกัดในบางเป้าประสงค์ที่ยังต้องยกระดับหรือพัฒนา เช่น เป้าประสงค์ “มีระบบสาธารณสุขโรคและสาธารณสุขการที่ได้มาตรฐานและทั่วถึง มีระบบการจราจร และการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ สะดวกปลอดภัย มีการปรับปรุงผังเมืองรวมและการใช้ที่ดินอย่างเหมาะสม” คือการดำเนินงานยังไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ให้บริการของเทศบาลและขาดความต่อเนื่อง อาจจะมาจกข้อจำกัดด้านงบประมาณ และเป้าประสงค์ “ประชาชนมีรายได้เพียงพอต่อการดำรงชีพ และพัฒนาการท่องเที่ยวตามศักยภาพ” การดำเนินงานเป็นไปตามแผนแต่ยังขาดความต่อเนื่อง และยังขาดการยกระดับการดำเนินงานในรูปแบบภาคีเครือข่ายที่จะเข้ามาส่งเสริมให้การท่องเที่ยวพัฒนาเต็มรูปแบบให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น อีกทั้งการเพิ่มรายได้ให้กับประชาชนต้องอาศัยปัจจัยหลาย ๆ ประการ ไม่สามารถดำเนินการให้เห็นผลลัพธ์ได้ทันทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครและเทศบาลนครหาดใหญ่ที่กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาไว้ ๖ ยุทธศาสตร์ ซึ่งครอบคลุมภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่กฎหมายได้กำหนดไว้ และสามารถตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาได้ทุกเป้าประสงค์ และผลการศึกษามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

๒. การศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก

จากวัตถุประสงค์ของการประเมินข้อ ๒. เพื่อศึกษาผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบของการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในโครงการที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีคัดเลือก ทั้ง ๑๑ โครงการจาก ๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนา ภาพรวมระดับการปฏิบัติด้านผลผลิตอยู่ในระดับมาก ระดับการปฏิบัติด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลาง และระดับการปฏิบัติที่สอดคล้องกับความคาดหวังอยู่ในระดับปานกลาง อาจจะเนื่องมาจากการดำเนินโครงการยังไม่ครอบคลุมเขตพื้นที่บริการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้งนี้เป็นเพราะการกำหนดแผนงานโครงการของเทศบาลต้องอยู่ภายใต้กรอบวงเงินงบประมาณในแต่ละปีงบประมาณ ซึ่งไม่สามารถจะจัดโครงการกิจกรรมให้กับประชาชนทุกคนทุกชุมชนในเขตพื้นที่ให้บริการได้ภายในระยะเวลา ๑ ปีงบประมาณ เพราะมีงบประมาณและทรัพยากรจำกัด จึงต้องพิจารณาจากความจำเป็นเร่งด่วนตามสถานการณ์ปัจจุบัน และจากปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการที่ล่าช้าหรือไม่ทั่วถึงในบางโครงการ ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนบางส่วน ซึ่งสอดคล้องกับความคิดเห็นของตัวแทนสมาชิกสภาเทศบาลที่ยืนยันว่าการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลอยู่ในระดับที่พึงพอใจ อาจจะมีปัญหาบางประเด็นที่ทำให้การดำเนินโครงการในยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานไม่เป็นไปตามแผน และสัมพันธ์กับความคิดเห็นของตัวแทนเจ้าหน้าที่สังกัดเทศบาล มองว่าเทศบาลได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ทุกยุทธศาสตร์การพัฒนา ในส่วนของยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้าง

พื้นฐานเทศบาลได้พยายามขยายพื้นที่ ปรับปรุงและพัฒนาให้ครอบคลุมทุกเขตพื้นที่บริการของเทศบาล แต่มีข้อจำกัดด้านงบประมาณจึงต้องพิจารณาจากความจำเป็นเร่งด่วน ซึ่งอาจจะไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนทุกพื้นที่ จากการประเมินดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของคณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ พบว่า การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามกรอบแผนงานยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนรับทราบเกี่ยวกับปัญหาหรือข้อจำกัดต่าง ๆ ที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ เช่น ด้านงบประมาณในการบริหารจัดการ ระยะเวลาที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามแผน หรือการทํายาย ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนในพื้นที่รับทราบก่อนจะดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่อาจจะกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวัน เมื่อพิจารณารายโครงการทั้ง ๑๑ โครงการ แม้ว่าทุกโครงการมีผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ แต่ยังมีข้อจำกัดบางประการที่ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ แยกย่อยโครงการ ดังนี้

๑. โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะถนนพอขุนทะเล ๒๒ สามารถทำให้ประชาชนได้รับความสะดวกในการสัญจรเวลากลางคืน สามารถประหยัดพลังงานไฟฟ้าเนื่องจากเป็นโคมไฟถนน LED แต่จะมีอายุการใช้งาน จึงต้องมีการดูแล บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน

๒. โครงการขยายเขตไฟฟ้าสาธารณะบริเวณถนนคลองฉนวนและซอยย่อย ในการดำเนินงานสามารถแก้ปัญหาให้กับผู้ที่สัญจรเวลากลางคืน ส่งผลต่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินได้ก็จริง ผู้รับผิดชอบโครงการต้องวางแผนการดูแล บำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และขยายเขตให้ต่อเนื่องเชื่อมโยงตลอดเส้นทางในเขตพื้นที่ของเทศบาล

๓. โครงการส่งเสริมกิจกรรมและประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จากการจัดกิจกรรมตามปีอาร์ตแอนด์คราฟท์ การจัดตั้งศูนย์บริการข้อมูล รวมทั้งการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้การท่องเที่ยว ทำให้มีนักท่องเที่ยวเพิ่มขึ้น แต่การดำเนินงานยังเป็นลักษณะเฉพาะงาน ยังไม่ครอบคลุมและครบวงจรที่สามารถเชื่อมโยงกับแหล่งท่องเที่ยวอื่น ๆ ในเขตเทศบาล และควรส่งเสริมให้ประชาชนหรือสถานประกอบการได้จำหน่ายผลิตภัณฑ์ชุมชนที่เป็นรูปธรรมชัดเจน

๔. โครงการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการ สถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เทศบาลได้พัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการและสถานประกอบการด้านการท่องเที่ยวที่สอดคล้องกับนโยบาย “นครน่าเที่ยว” และการสร้างโปรแกรมการท่องเที่ยวแบบ Sunday Trip สามารถเตรียมความพร้อมเพื่อต้อนรับนักท่องเที่ยวทั้งในและต่างประเทศร่วมกับท้องถิ่นอื่น ๆ ได้ แต่ควรดำเนินงานให้ครอบคลุมผู้ประกอบการด้านการท่องเที่ยวในเขตเทศบาลทุกกลุ่ม และกำหนดแผนการพัฒนาศักยภาพผู้ประกอบการที่ครอบคลุมและต่อเนื่อง

๕. โครงการจัดการขยะในชุมชน มีการอบรมให้ความรู้ด้านการจัดการขยะแก่อาสาสมัครท้องถิ่นรักษ์โลก สามารถลดและคัดแยกขยะทั่วไปเพื่อนำไปใช้ประโยชน์โดยการรีไซเคิล ผลิตน้ำหมักชีวภาพและน้ำยาเอนกประสงค์ การเลี้ยงไส้เดือนดินเพื่อผลิตปุ๋ยหมักมูลไส้เดือน ทำน้ำหมักจุลินทรีย์ปุ๋ยหมักชีวภาพ ในการดำเนินงานสามารถลดปริมาณขยะในเขตเทศบาล และประชาชนเกิดจิตสำนึกในการบริหารจัดการขยะ สามารถสร้างรายได้จากการเพิ่มมูลค่าจากขยะ ควรปรับช่วงเวลาในการเก็บขยะในเขตเทศบาลให้สอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชน ซึ่งอาจจะต้องเพิ่มรอบการเก็บขยะในจุด

ที่มีปริมาณขยะจำนวนมาก และควรแก้ไขการกำหนดจุดรวบรวมขยะที่ตั้งอยู่ใกล้กับที่อยู่อาศัยของประชาชนในบางพื้นที่

๖. โครงการลดโลกร้อนกับนครสุราษฎร์ธานี ในการสำรวจขึ้นทะเบียนและจัดทำป้ายชื่อต้นไม้ใหญ่ในเมือง จัดอบรมการเฝ้าระวังมลพิษทางน้ำและสนับสนุนชุดตรวจคุณภาพน้ำแก่แกนนำชุมชน ทำให้ชุมชนมีองค์ความรู้และเข้าใจภาวะโลกร้อน สามารถเลือกใช้ผลิตภัณฑ์ที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อมได้ เกิดความตระหนักรู้ในการลดใช้พลังงาน รวมถึงการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แต่การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับภาวะโลกร้อนยังจำกัดเฉพาะกลุ่มแกนนำชุมชนซึ่งเป็นคนส่วนน้อย ในการดำเนินงานโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพต้องอาศัยความร่วมมือจากทุกคนจึงควรสร้างความรู้ความเข้าใจกับประชาชนทุกคน

๗. โครงการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน ในการอบรมเพื่อยกระดับคุณภาพผลิตภัณฑ์ชุมชนและการตลาดออนไลน์ยุคดิจิทัล สามารถจัดตั้งกลุ่มเครือข่ายผู้ผลิตผลิตภัณฑ์ชุมชน ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพและมาตรฐานเพิ่มขึ้นและสามารถจำหน่ายผ่านระบบ E-commerce ได้ แต่การดำเนินงานยังไม่ครอบคลุมผลิตภัณฑ์ชุมชนทุกผลิตภัณฑ์ในเขตเทศบาล จึงควรขยายกลุ่มเป้าหมายเพิ่มขึ้น และสร้างเครือข่ายผู้ผลิตให้มากกว่าหนึ่งกลุ่ม

๘. โครงการอบรมและพัฒนาศักยภาพแกนนำสุขภาพชุมชน สามารถสร้างแกนนำสุขภาพชุมชนที่มีความรู้ความสามารถในการดูแลสุขภาพของคนในชุมชนเป็นไปตามเกณฑ์ที่กระทรวงสาธารณสุขกำหนด ประชาชนได้รับการดูแลสุขภาพมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นผ่านเครือข่ายแกนนำสุขภาพชุมชน ซึ่งเทศบาลต้องดูแลด้านขวัญและกำลังใจให้กับผู้ที่เป็นแกนนำเพื่อให้แกนนำสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพต่อไป

๙. โครงการศูนย์พัฒนาคุณภาพชีวิตและส่งเสริมอาชีพผู้สูงอายุ (ศพอส.) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จากการดำเนินงานผู้เข้าอบรมได้รับความรู้ สามารถนำเทคนิคที่ได้จากการฝึกอบรมไปประยุกต์ใช้ในชีวิตประจำวันของผู้สูงอายุได้ เป้าหมายการดำเนินงานยังจำกัดเฉพาะผู้สูงอายุส่วนน้อยเมื่อเทียบกับจำนวนประชากรผู้สูงอายุในเขตเทศบาล จึงควรเพิ่มจำนวนครั้งในการอบรมเพื่อให้มีจำนวนผู้ผ่านการอบรมมากขึ้น และควรเพิ่มแหล่งเรียนรู้ด้านภูมิปัญญาให้หลากหลายและกระจายครอบคลุมเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาล

๑๐. โครงการจัดการแข่งขันกีฬาเด็ก เยาวชน และประชาชน จากการแข่งขันกีฬาฟุตบอล บาสเกตบอล และแบดมินตัน ทำให้เด็ก เยาวชนและประชาชนในเขตเทศบาลได้พัฒนาการเล่นกีฬารักการออกกำลังกาย และเล่นกีฬา สามารถส่งเสริมความรักความสามัคคีและการใช้เวลาว่างให้เป็นประโยชน์ แต่ยังมีข้อจำกัดในด้านสถานที่การจัดกิจกรรม ประเภทกีฬาและการแบ่งรุ่นอายุ เทศบาลควรมีแผนรองรับกรณีสถานที่จัดกิจกรรมที่กำหนดไว้ไม่เอื้ออำนวยต่อการจัดกิจกรรม รวมทั้งควรเพิ่มประเภทการแข่งขันกีฬาให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๑๑. โครงการจัดงานประเพณีชักพระ – ทอดผ้าป่า และแข่งเรือยาว ในการจัดงาน ๙ วัน ประชาชนได้ร่วมกันสืบสานอนุรักษ์วัฒนธรรมประเพณีอันดีงามของจังหวัดสุราษฎร์ธานีไว้ สามารถก่อให้เกิดการกระจายรายได้แก่ประชาชนและผู้ประกอบการ แต่การดำเนินการยังไม่ทำในลักษณะบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมของชุมชนยังมีอยู่อย่างจำกัด จึงควรประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้เพื่อให้ทุกภาคส่วนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานมากขึ้นและเน้นการบูรณาการการดำเนินงานเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

๓. ผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

จากวัตถุประสงค์การประเมินข้อที่ ๓. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ในการดำเนินโครงการกิจกรรมตามแผนพัฒนา มีข้อจำกัดด้านงบประมาณทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทุกโครงการตามแผน และเทศบาลยังมีการกิจอื่น ๆ ที่ต้องดำเนินการอีกจำนวนมาก ประกอบกับปัญหาความเดือดร้อนและความต้องการของประชาชนมีอย่างไม่จำกัด ข้อจำกัดอีกประเด็นคือ กฎหมาย ระเบียบและข้อกำหนดบางประการไม่ยืดหยุ่นหรือไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานให้ทันกับสถานการณ์ความเร่งด่วนหรือเดือดร้อนของประชาชน บางครั้งเทศบาลได้ดำเนินโครงการกิจกรรมตามแผนแต่เกิดความล่าช้าเพราะรับผู้เหมาผิดสัญญาและทิ้งงาน เทศบาลไม่ได้สร้างความรู้ความเข้าใจหรือชี้แจงข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ข่าวสารที่ประชาชนต้องรับรู้ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและเข้าใจบทบาทหน้าที่ของเทศบาล ทั้งนี้อาจจะเนื่องมาจากข้อจำกัดด้านการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ได้ใช้สื่อที่หลากหลายเพียงพอและไม่ได้กระจายข่าวให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิที่พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ อยู่ในระดับมาก แต่ยังมีปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงาน เช่น ประชาชนต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดโครงการแต่มีปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่ไม่ทั่วถึง

๔. ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา

จากวัตถุประสงค์ข้อ ๔. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณที่ผ่านมา ทั้งนี้เป็นเพราะเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ดำเนินโครงการและกิจกรรมตามแผนพัฒนาครอบคลุมทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนและสังคมให้ดียิ่งขึ้นส่งผลให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งรายยุทธศาสตร์และภาพรวม อย่างไรก็ตามการดำเนินโครงการกิจกรรมย่อมมีข้อจำกัดที่หลากหลายและถูกท้าทายจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ส่งผลให้บางโครงการหรือกิจกรรมไม่สามารถดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ได้ อันนำไปสู่ข้อจำกัดของความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในบางประการ จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลประชาชนมีความพึงพอใจระดับมากสะท้อนให้เห็นถึงความสามารถของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในการพัฒนาท้องถิ่นภายใต้สถานการณ์ที่มีข้อจำกัดต่าง ๆ มากมายภายใต้ความพึงพอใจดังกล่าวสอดคล้องกับผลการศึกษาของกองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาครที่พบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษาจะมี

ความพึงพอใจสูงสุด สะท้อนให้เห็นความสำคัญในการพัฒนาที่เน้นทรัพยากรมนุษย์ก่อนการพัฒนา
ด้านอื่น ๆ

จากความพึงพอใจของประชาชน แยกรายยุทธศาสตร์ และภาพรวม มีประเด็นที่สามารถ
นำมาอภิปราย ดังนี้

๔.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน อาจจะมีสาเหตุมาจากการดำเนินงาน
ด้านการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน ทางเดินเท้าและสะพาน
ต้องใช้ระยะเวลานาน บางครั้งผู้รับจ้างผิดสัญญาทำงาน ปลอมโยให้การดำเนินงานล่าช้าส่งผลกระทบ
ต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชน ระดับความพึงพอใจจึงมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าประเด็นอื่น

๔.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เนื่องจากการดำเนินงานภายใต้
ยุทธศาสตร์นี้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหลังจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค
ติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ ลดลง ประชาชนต้องการพัฒนาด้านเศรษฐกิจที่เกี่ยวข้องเนื่องกับการท่องเที่ยว
เพราะประชาชนส่วนใหญ่มีความต้องการเดินทางท่องเที่ยวและพักผ่อนหลังจากที่ต้องอยู่ภายใต้
มาตรการควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา ๒๐๑๙ มาเป็นเวลานาน

๔.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เนื่องมาจาก
การใช้ชีวิตของประชาชนกลับมาสู่ภาวะปกติได้เดินทางไปพักผ่อนหย่อนใจในแหล่งทรัพยากรธรรม
และสิ่งแวดล้อมที่ดีรู้สึกประทับใจ แต่ยังพบเห็นขยะมูลฝอยตามแหล่งต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เทศบาล
แม้จะมีการบริหารจัดการครบทุกมิติแต่ยังมีปริมาณขยะเพิ่มขึ้นจากประชาชนที่เข้ามาทำงานในเขต
เทศบาลแล้วนำขยะมาทิ้งซึ่งอาจจะไม่สัมพันธ์กับช่วงเวลาในการจัดเก็บขยะของเทศบาล

๔.๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต เนื่องมาจากประชาชนได้รับ
การบริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสวัสดิการอย่างทั่วถึงและเพียงพอ สอดคล้องกับ
ความต้องการ ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจในการดำเนินงานภายใต้ยุทธศาสตร์นี้ระดับมาก

๔.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น
อาจจะมีสาเหตุมาจากเทศบาลมีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาสถานศึกษาในสังกัดเทศบาล พร้อมทั้ง
จัดสรรงบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานของสถานศึกษาและศาสนาอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี
แต่การส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบที่มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
อาจจะเป็นเพราะมีข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอในการสนับสนุนประชาชนที่มีความต้องการ
ให้เทศบาลสนับสนุน และจำนวนแหล่งเรียนรู้ในเขตเทศบาลอาจจะมีไม่หลากหลายหรือเพียงพอหรือ
มีไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

๔.๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี อาจจะมีสาเหตุมาจากประชาชนได้รับรู้
ข้อมูลข่าวสารจากเทศบาลไม่ครบถ้วนเพียงพอหรือไม่ทันสถานการณ์ แม้เทศบาลจะมีช่องทาง
การติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผ่านสื่อโซเชียลมีเดียที่สามารถเข้าถึงได้
โดยไม่ต้องมาติดต่อสื่อสารที่สำนักงานเทศบาล แต่ยังมีประชาชนบางส่วนที่มีข้อจำกัดในการเข้าถึง
ข้อมูลของเทศบาลผ่านสื่อโซเชียลมีเดียหรือสื่อประชาสัมพันธ์ผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาล
นครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ อาจเป็นเพราะประชาชนผู้รับบริการสามารถรับรู้หรือสัมผัส
และเห็นข้อมูลเชิงประจักษ์ในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่ส่งผล
ต่อความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่ได้รับการบริการสาธารณะจากเทศบาลที่สอดคล้องกับความต้องการ

แม้ความต้องการไม่มีที่สิ้นสุดก็จริงแต่เมื่อความต้องการใด ๆ ได้รับการตอบสนองก็จะพึงพอใจและจะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ เทศบาลจึงต้องรักษาระดับการดำเนินงานเพื่อให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามพันธกิจโดยยึดหลักให้บริการด้วยความเสมอภาค ให้บริการที่ตรงต่อเวลา มีความพึงพอใจในการให้บริการ ให้บริการอย่างต่อเนื่อง และให้บริการแบบก้าวหน้า ตามแนวคิดของมิลเลท (Millet, ๑๙๕๔)

๔.๘ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ภาพรวมค่าเฉลี่ยลดลงเล็กน้อย แต่ยังอยู่ในระดับมากทั้งรายยุทธศาสตร์และภาพรวม ซึ่งถือได้ว่าประชาชนยังมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนั้นเทศบาลจะต้องดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลให้มีคุณภาพ เกิดประสิทธิผลอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมกับพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมรองรับการดำเนินงานและการให้บริการประชาชนในสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งสัมพันธ์กับแนวความคิด Balanced Scorecard ที่เทศบาลสามารถนำมาประยุกต์ใช้และบูรณาการกับการดำเนินงานในหน่วยงาน โดยการประเมินผลการดำเนินงาน จำนวน ๔ ด้าน ได้แก่ ๑) การประเมินด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ เป็นการประเมินผลงานตามงบประมาณที่ได้จัดสรรเพื่อการปฏิบัติงาน และตรวจสอบว่าบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ๒) การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ ต้องให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมาใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ ๓) การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการเป็นการประเมินความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ ๔) การประเมินด้านการพัฒนาองค์กร เป็นการประเมินเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับหน่วยงาน เช่น อัตรากำลังคน อำนาจการตัดสินใจ อำนาจอนุมัติ รวมถึงการนำระบบอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการดำเนินงาน

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

ผู้ประเมินพบประเด็นที่สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบายเพื่อเป็นทิศทางการพัฒนาระบบการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รายละเอียดดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรเปิดโอกาสให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการพัฒนาหรือแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาเทศบาลที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และพันธกิจเพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุดและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้เต็มที่

๒. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมและเพียงพอกับการปฏิบัติงานให้บริการประชาชน การปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก รวมถึงกฎระเบียบขั้นตอนในการให้บริการประชาชนอย่างชัดเจน เพื่อให้การปฏิบัติงานมีความรวดเร็วมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๓. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงโครงสร้างพื้นฐาน ไม่ว่าจะเป็นการคมนาคมขนส่ง การสัญจรทางถนน ระบบส่องแสงสว่าง ระบบน้ำประปา ฯลฯ ควรดำเนินการให้มีความต่อเนื่อง และเมื่อได้รับการแจ้งจากประชาชนให้ซ่อมแซมก็ควรเร่งรัดขั้นตอนให้มีความรวดเร็วจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพและภาพลักษณ์ที่ดีในการบริหารงาน

๔. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาปรับปรุงแหล่งท่องเที่ยวเพื่อจูงใจให้เกิดกระแสการท่องเที่ยวภายในพื้นที่ จะก่อให้เกิดการกระตุ้นเศรษฐกิจในระดับชุมชน ปฏิบัติควบคู่ไปกับการบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มีความสวยงามยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยรวม

๕. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรจัดลำดับความสำคัญของกิจกรรมหรือโครงการว่าโครงการใดควรดำเนินการก่อน โครงการใดควรดำเนินการภายหลัง โดยเน้นประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้เพื่อให้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตให้แก่ประชาชนได้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรกำหนดนโยบายสาธารณะสำหรับการดำเนินกิจกรรมโดยเปิดโอกาสให้ประชาชนภายในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นสะท้อนข้อมูล ที่เกิดขึ้นจริงในพื้นที่เกิดความสะดวกในการแก้ไขปัญหาและได้ตรงประเด็น

๒. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรตระหนักถึงการพัฒนาท้องถิ่นแบบยั่งยืน (Local Development Sustainable) หรือ LDS ที่จะก่อให้เกิดแนวทางใหม่ ๆ ที่ไม่ติดอยู่กับกรอบแนวคิดแบบเดิม ๆ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดนโยบายแนวทางการพัฒนาที่สอดคล้องกับบริบทสังคมท่ามกลางความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วกว้างขวางมากขึ้น

๓. เทศบาลควรกำหนดโครงการดำเนินการแบบ LDS ให้ไปอยู่ในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นระยะยาว บรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่นระยะ ๕ ปี เพื่อให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถปรับตัว และใช้เป็นโจทย์ในการดำเนินงานตามพันธกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากขึ้น นอกเหนือไปจากการดำเนินโครงการตามข้อเรียกร้องของประชาชน

๔. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการวางแผนศึกษา SWOT เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ของการจัดทำโครงการเพื่อสร้างหลักประกันเบื้องต้น ต่อความสำเร็จของโครงการ การดำเนินโครงการจะไม่คำนึงถึง LDS เพียงอย่างเดียว แต่จะต้องพิจารณาถึงศักยภาพความต้องการ หรือความพร้อมของระบบการบริหารจัดการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งจำเป็นต้องวางแผนยุทธศาสตร์เชิงรุกที่เป็นไปได้

๕. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรกำหนดนโยบายสาธารณะ การวางแผนดำเนินโครงการกิจกรรมการพัฒนาท้องถิ่น ควรเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมโดยการสร้างเครือข่ายการทำงานร่วมกับหน่วยงานภายนอกทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน รวมไปถึงชุมชนในแต่ละเขตพื้นที่ตามความเหมาะสม จะเกิดประโยชน์ด้านความเป็นอิสระในการพัฒนาพื้นที่ตามศักยภาพของเทศบาลมากกว่าจะเป็นการรอรับความช่วยเหลือจากหน่วยงานราชการส่วนกลาง

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองแผนและงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. (๒๕๖๐). การติดตามและประเมินผล
แผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๐ (รอบเดือน
ตุลาคม ๒๕๖๐). สมุทรสาคร: องค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร.
- กองวิชาการและแผนงาน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ งานวิจัยและประเมินผล. (๒๕๖๑). การติดตาม
และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑-๒๕๖๔) ของเทศบาลนครเชียงราย ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๑. เชียงราย: เทศบาลนครเชียงราย.
- กองวิชาการและแผนงาน งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ. (๒๕๖๔) รายงานผล
การติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ในรอบปีงบประมาณ
๒๕๖๔ เทศบาลนครปากเกร็ด. นนทบุรี : กองวิชาการและแผนงาน งานวิจัยและประเมินผล
ฝ่ายแผนงาน และงบประมาณ เทศบาลนครปากเกร็ด.
- คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา เทศบาลเมืองไทรบุรี. (๒๕๖๓). รายงานการติดตามและ
ประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองไทรบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓. นครปฐม : เทศบาล
คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น. (๒๕๖๑). รายงาน
การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น ปีงบประมาณ
พ.ศ.๒๕๖๑ (ครั้งที่ ๑) รอบเดือนเมษายน. ขอนแก่น: ฝ่ายตรวจติดตามและประเมินผล กองแผน
และงบประมาณ องค์การบริหารส่วนจังหวัดขอนแก่น
- จริณ อุทุมเลิศ. (๒๕๕๐). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนของสำนักทะเบียน
อำเภอเมืองฉะเชิงเทรา . วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม,
คณะพัฒนาสังคม,สถาบัน บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (๒๕๕๑). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี. (๒๕๖๒). แผนพัฒนาท้องถิ่น พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕. สุราษฎร์ธานี: เทศบาล
นครสุราษฎร์ธานี.
- นิตยสารผู้จัดการ. (๒๕๖๔). พัฒนาการของ Balanced Scorecard ในประเทศไทยสืบค้นจาก
<http://info.gotomanager.com/news/printnews.aspx?id=๔๗๓๔๗> เมื่อวันที่ ๙ กันยายน
๒๕๖๔
- นิศา ชูโต. (๒๕๕๑). การวิจัยเชิงคุณภาพ. (พิมพ์ครั้งที่ ๔). กรุงเทพฯ: พรินต์โพร.
- บุญยงค์ หาเพชร. (๒๕๖๐). ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี :
ศึกษาในห้วงเวลาปี พ.ศ.๒๕๕๙. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การสื่อสารการเมืองวิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก.
- ปทุมพร โพธิ์กาศ. (๒๕๕๔). เอกสารประกอบการบรรยายจิตวิทยาบริการ (Service Psychology).
คณะมนุษยศาสตร์และสังคม มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กรุงเทพมหานคร: เอ็ม แอนด์ เอ็ม
เลเซอร์พรี้น.

- ปิยณัฐ จันทร์เกิด. (๒๕๖๐). **คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน**. วิทยานิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (๒๕๕๓). **“การบริหารงานวิชาการ”**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พสุ เดชะรินทร์. (๒๕๕๑). **Balanced Scorecard รู้ลึกในการปฏิบัติ**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- มหาวิทยาลัยแม่โจ้. (๒๕๕๙). **การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๕๙**. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๔๖). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๔๖**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (๒๕๕๖). **พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๕๔**. พิมพ์ครั้งที่ ๒ กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์.
- วรุณี เขาวนัสสุขุม และดวงตา สราญรมย์. (๒๕๕๙). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี**. วารสารวิจัยและพัฒนาระบบบริหาร (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์). ๖(๒), ๑๒๕-๑๓๔.
- วิโรจน์ ลักขณาอดิศร. (๒๕๕๒). **หลุดจากกับดัก Balanced Scorecard**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น. ศูนย์วิจัยและพัฒนาการสื่อสารการเมืองและสังคม มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (๒๕๕๙). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (๒๕๕๓). **วิธีวิทยาการประเมิน : ศาสตร์แห่งคุณค่า**. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สาโรจ ใสสมบัติ. (๒๕๓๘). **ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน)**. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกไทยคดีศึกษา (เน้นสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุภัทรา วิจิตรโสภ. (๒๕๔๖). **ความพึงพอใจและความต้องการการรักษาพยาบาลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่**. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (๒๕๔๘). **จิตวิทยาการบริการ**. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ ดีไซน์
- อภิวัฒน์ สมานธิ และคณะ. (๒๕๖๔). **การประเมินผลความสำเร็จต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓**. สงขลา : เทศบาลนครหาดใหญ่.

Brayfield, A.H. and Crockett, W.H. (๑๙๕๕). **Employee Attitudes and Employee Performance**. Psychological Bulletin.

Ebel, R.L. and Frisbie, D.A. (๑๙๙๑). **Essentials of Educational Measurement**. ๕th Edition, Prentice-Hall, Englewood Cliffs.

Greene. Charles N. and Robert E. Craft Jr. (๑๙๗๙). **“The Satisfaction Performance Controversy Revisited”** in *Motivation and Work Behavior*. Edited by Richard

- M. Steers and Lyman W. Porter. New York: Mcgraw-Hill Book Co.,
- Hilgard E R. (୧୯୩୧). **Theories of learning**. New York: Appleton-Century-Crofts, Stanford University, CAJ.
- Kaplan, R.S. & Norton, D.P. (୧୯୯୬). **The Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action**. Massachusetts: Harvard Business School Press.
- Korman Abraham K. (୧୯୩୩). **Organizational Behavior**. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (୨୦୦୦). **Marketing Management (୧୧th ed)**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Myers David. D. (୧୯୫୩). **Psychology**. Tokyo: Mcgraw-Hill International.
- Millet. (୧୯୫୫). **Management in the Public Service**. The quest for effective performance. New York : McGraw-Hill Book.
- Porter, L.W., & Lawler, E.E. (୧୯୬୫). **Managerial Attitudes and Performance**. Homewood, IL: Richard D. Irwin.
- Scriven, M. (୨୦୦୧). **Evaluation: Future tense**. American Journal of Evaluation, ୨୨(୩), ୩୦୧-୩୦୩.
- Scriven, M. (୧୯୯୫). **Minimalist theory: The least theory that practice requires**. American Journal of Evaluation, ୧୯(୧), ୫୩-୬୦.
- Scriven, M. (୨୦୦୩). **The logic of evaluation**. Retrieved from <http://www.coris.uniroma1.it>
- Shelley, Percy Bysshe. (୧୯୬୫). **The Complete Works of Percy Bysshe Shelley**, edited by Roger In pen and Walter E. Peck, ୧୦ vols. (New York: Gordian).
- Stufflebeam, D. L. (୨୦୦୩). **CIPP evaluation model checklist: A tool for applying the CIPP Model to assess long-term enterprises**. Retrieved from <http://www.wmich.edu>.
- Stufflebeam, D.L., & Shinkfield, A. J. (୨୦୦୩). **Evaluation theory, models, & applications**. San Fracisco, CA., John Wiley & Sons.
- Stake, R. E., & Abma, T. A. (୨୦୦୧). **Stake's responsive evaluation: Core ideas and evolution**. New Directions for Evaluation, ୯୨, (Winter), ୩-୨୧.
- Stephen P. Robbins, Mary Coulter. (୧୯୩୬). **Management**. Wallingford, United Kingdom. Publisher: Prentice Hall.
- Vroom, H Victor. (୧୯୬୫). **Work and Motivation**. New York: Wiley and Sons Inc.
- Worthen, B.R & Sander, J.R. (୧୯୫୩). **Educational Evaluation: Alternative Approaches and Practical Guideline**. New York: Longman Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบ
จากการดำเนินโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบสอบถาม
ผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ มีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดจากการดำเนินงานโครงการ

๒. แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเฉพาะด้านผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการ

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๓. ข้อมูลคำตอบของท่านจะนำไปสรุปผลการศึกษาในภาพรวมเพื่อนำเสนอให้เทศบาลปรับปรุงพัฒนาการดำเนินโครงการต่อไป

๔. ให้ผู้ตอบกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่กำหนดให้หรือเติมคำในช่องว่างให้ถูกต้องสมบูรณ์

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย

☐ ๒. หญิง

๒. อายุ ☐ ๑. ต่ำกว่า ๒๑ ปี

☐ ๒. ๒๑ - ๓๐ ปี

☐ ๓. ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๔. ๔๑ - ๕๐ ปี

☐ ๕. ๕๑ - ๖๐ ปี

☐ ๖. มากกว่า ๖๐ ปี

๓. การศึกษา ☐ ๑. ประถมศึกษา

☐ ๒. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า

☐ ๓. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ ๔. ปริญญาตรี

☐ ๕. สูงกว่าปริญญาตรี

☐ ๖. อื่นๆ

๔. อาชีพหลัก ☐ ๑. นักเรียน/นักศึกษา

☐ ๒. เกษตรกร

☐ ๓. ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐ

☐ ๔. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ ๕. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

☐ ๖. อื่นๆ

๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

☐ ๑. ต่ำกว่า ๕ ปี

☐ ๒. ๕ - ๑๐ ปี

☐ ๓. ๑๑ - ๑๕ ปี

☐ ๔. ๑๖ - ๒๐ ปี

☐ ๕. มากกว่า ๒๐ ปี

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเฉพาะด้านผลผลิต ผลลัพธ์และผลกระทบจากการดำเนินโครงการ

คำชี้แจง : ขอความร่วมมือให้ท่านตอบคำถามทุกข้อ โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑. ด้านผลผลิต					
๑.๑ ผลผลิตที่ได้จากการดำเนินโครงการมีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ					
๑.๒ มีการประชาสัมพันธ์สร้างการรับรู้ให้กับประชาชนทราบ					
๑.๓ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินงาน การติดตามผลและการตรวจสอบผลการดำเนินงาน					
๒. ด้านผลลัพธ์					
๒.๑ โครงการสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการ ของประชาชนได้					
๒.๒ ประชาชนได้รับความสะดวก ส่งผลดีต่อการดำรง ชีวิตประจำวัน					
๒.๓ เกิดอาชีพ มีการสร้างงาน สร้างรายได้					
๓. ด้านความคาดหวัง					
๓.๑ เกิดการพัฒนาพื้นที่และส่งผลต่อการพัฒนาเศรษฐกิจในระดับ ชุมชน/ท้องถิ่น					
๓.๒ ประชาชนได้รับประโยชน์จากการดำเนินโครงการในวงกว้าง					
๓.๓ การดำเนินโครงการทำให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น					
๓.๔ สอดคล้องกับความต้องการและได้รับความพึงพอใจจากชุมชน เป้าหมาย					
๓.๕ ผลกระทบจากการดำเนินโครงการด้านอื่น ๆ (ระบุ).....					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการดำเนินโครงการ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน
ตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕
สำหรับประชาชน

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สำหรับประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเฉพาะด้าน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๒.๑ ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ ๒.๒ ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

๓. ข้อมูลคำตอบของท่านจะนำไปสรุปผลการศึกษาในภาพรวม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

๑. เพศ ☐ ๑. ชาย ☐ ๒. หญิง
๒. อายุ ☐ ๑. ต่ำกว่า ๒๑ ปี ☐ ๒. ๒๑ – ๓๐ ปี ☐ ๓. ๓๑ – ๔๐ ปี
☐ ๔. ๔๑ – ๕๐ ปี ☐ ๕. ๕๑ – ๖๐ ปี ☐ ๖. มากกว่า ๖๐ ปี
๓. การศึกษา ☐ ๑. ประถมศึกษา ☐ ๒. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า ☐ ๓. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
☐ ๔. ปริญญาตรี ☐ ๕. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ ๖. อื่นๆ
๔. อาชีพหลัก ☐ ๑. นักเรียน / นักศึกษา ☐ ๒. เกษตรกร ☐ ๓. ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่รัฐ
☐ ๔. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว ☐ ๕. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ☐ ๖. อื่นๆ
๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
☐ ๑. ต่ำกว่า ๕ ปี ☐ ๒. ๕ – ๑๐ ปี ☐ ๓. ๑๑ – ๑๕ ปี
☐ ๔. ๑๖ – ๒๐ ปี ☐ ๕. มากกว่า ๒๐ ปี
๖. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ (ตุลาคม ๒๕๖๔ – กันยายน ๒๕๖๕)
☐ ๑. ๑ – ๓ ครั้ง ☐ ๒. ๔ – ๖ ครั้ง ☐ ๓. ๗ – ๙ ครั้ง
☐ ๔. ๑๐ – ๑๒ ครั้ง ☐ ๕. มากกว่า ๑๒ ครั้ง
๗. ท่านพักอาศัยอยู่ในเขตชุมชนใด.....

ตอนที่ ๒ ข้อมูลเฉพาะด้าน

ตอนที่ ๒.๑ ความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง :

๑. การศึกษาความสอดคล้องและการตอบสนองวิสัยทัศน์การพัฒนาตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๒. ขอความร่วมมือให้ท่านตอบข้อคำถามทุกข้อ โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับการปฏิบัติ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑.เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนเสนอปัญหาและแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาเทศบาล					
๒. เทศบาลเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมหรือโครงการพัฒนาต่าง ๆ ของเทศบาล					
๓. โครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาล “เมืองน่าอยู่ สู่สังคมแห่งความสุข” และสถานการณ์ปัจจุบัน					
๔. การดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้					
๕. เทศบาลได้นำข้อเสนอแนะของประชาชนไปประกอบในการจัดทำแผนพัฒนาของเทศบาล					

ตอนที่ ๒.๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่างๆ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง :

๑. การศึกษาความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ ๖ ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒. ขอความร่วมมือให้ท่านตอบข้อคำถามทุกข้อ โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
๑. การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า สะพาน					
๒. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ					
๓. การปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ					
๔. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบประปา					
๕. การปรับปรุงระบบการจราจรและผังเมือง					
๖. การปรับปรุงและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว					
๗. การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุน การค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน					
๘. การพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ/ร้านค้า ให้มีคุณภาพ และมีมาตรฐาน					
๙. การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ					
๑๐. การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม					
๑๑. การสนับสนุนและส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชนให้เป็นที่รู้จักในวงกว้าง					
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
๑๒. การบริหารจัดการการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล					
๑๓. การบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
๑๔. การส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน					
๑๕. การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ					
๑๖. การรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต					
๑๗. การจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล					
๑๘. การบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
๑๙. การจัดบริการสวัสดิการแก่ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ และเด็กด้อยโอกาส					
๒๐. การส่งเสริมและสนับสนุนด้านกีฬาและกิจกรรมนันทนาการ แก่เด็ก เยาวชน และประชาชน					
๒๑. การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่าย กลุ่มมูลนิธิต่าง ๆ					
๒๒. การตรวจแผนกระจายจำหน่ายอาหารตามข้อกำหนดด้าน สุขาภิบาลอาหาร เช่น ความสะอาด ความปลอดภัย เป็นต้น					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น					
๒๓. การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาทั้งในระบบและนอกระบบ					
๒๔. การจัดกิจกรรมทางศาสนา					
๒๕. การส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์					
๒๖. การส่งเสริมและสนับสนุนการเพิ่มประสิทธิภาพการเรียนรู้ของนักเรียน เช่น ทุนการศึกษา อุปกรณ์การเรียน					
๒๗. การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น					
๒๘. โรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีการจัดการเรียนการสอนที่สอดคล้องกับความต้องการของนักเรียนและชุมชน					
ยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการบริหารจัดการที่ดี					
๒๙. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนกำหนดโครงการ และตรวจสอบการบริหารจัดการ					
๓๐. การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง					
๓๑. การจัดช่องทางติดต่อสื่อสารระหว่างเทศบาลและประชาชนเพื่อรับเรื่องราวร้องทุกข์ต่างๆ เช่น ด้วยตนเอง, จดหมายถึงศูนย์ดำรงธรรมเทศบาล, โทรศัพท์, โทรสาร, เว็บไซต์ของเทศบาล, สื่อออนไลน์ เป็นต้น					
๓๒. ความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการ					
ภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาล					
๓๓. การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้มีความพร้อมและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน					
๓๔. การพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชน					
๓๕. การเตรียมความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร					
๓๖. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนไว้อย่างชัดเจน					
๓๗. การจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
๓๘. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ค
แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group)
(สำหรับจัดเวทีสนทนากลุ่มย่อย)

แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group)
(สำหรับจัดเวทีสนทนากลุ่มย่อย)

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการจัดประชุมกลุ่มย่อย เพื่อศึกษาผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีตามวัตถุประสงค์ทั้ง ๕ ข้อตาม TOR ที่กำหนด โดยแบ่งกลุ่มสัมภาษณ์ตามกลุ่มเป้าหมายออกเป็น ๓ กลุ่ม คือ ๑. กลุ่มคณะกรรมการชุมชน ตัวแทนองค์กรภาคประชาชน ๒. กลุ่มตัวแทนส่วนราชการสังกัดเทศบาล และ ๓. กลุ่มสมาชิกสภาเทศบาล ประกอบด้วยข้อคำถามดังนี้

๑. ท่านคิดว่ากระบวนการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล สามารถตอบสนองวิสัยทัศน์และสอดคล้องกับการพัฒนาตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี หรือไม่ เพราะเหตุใด?

.....

.....

๒. ท่านคิดว่าการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สามารถตอบสนองผลผลิต ผลลัพธ์ ผลกระทบและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้หรือไม่ อย่างไร?

๒.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

.....

.....

๒.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

.....

.....

๒.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

.....

.....

๒.๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

.....

.....

๒.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น

๒.๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

๓. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕

๔. ท่านคิดว่า อะไรคือจุดเด่น จุดด้อยในการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพราะอะไร?

๕. ถ้าท่านต้องการให้การดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม ท่านคิดว่าจะมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงพัฒนาเรื่องใดบ้าง?

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ง

คณะกรรมการประเมิน

คณะกรรมการประเมิน

ที่ปรึกษา

๑. อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๒. รองอธิการบดีฝ่ายพันธกิจสัมพันธ์และเครือข่ายสังคม

คณะกรรมการดำเนินงาน

- | | |
|--------------------------------|----------------------------|
| ๑. ผศ.ดร.นรา พงษ์พานิช | ประธานกรรมการ |
| ๒. ผศ.ดร.พงษ์ศักดิ์ นพรัตน์ | กรรมการ |
| ๓. อาจารย์ ดร.วิวัฒน์ ขุนหนู | กรรมการ |
| ๔. อาจารย์ ดร.บดีนทร์ธร บัวรอด | กรรมการ |
| ๕. ผศ.ดร.ธวัชพล ทองอินทราช | กรรมการ |
| ๖. นายอรุณ หนูขาว | กรรมการ |
| ๗. ว่าที่ร้อยตรีพงศ์พล ปลอดภัย | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. นางสาวจันทิมา องอาจ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๙. นางสาวทศกัญญา หอมหวล | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

วิสัยทัศน์ "นครสุราษฎร์ธานี เมืองน่าอยู่"



Download the file here.



www.suratcity.go.th



๐-๗๗๒๘-๘๕๑๒



๑๘ ถนนภักดีอนุสรณ์ ตำบลตลาด
อำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี
จังหวัดสุราษฎร์ธานี
๘๔๐๐๐