



รายงานการประเมินผล
การดำเนินงานตามแผนพัฒนา
เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒๕๖๗

รายงานการประเมินผล
การดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๒๕๖๗

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ๒) ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ๓) ให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป

ผู้ประเมินได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) คือ การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาตามวัตถุประสงค์ของการประเมินและได้นำแนวคิด Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมินให้สอดคล้องตามแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ประกอบด้วย มุมมองด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ มุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ มุมมองด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ และมุมมองด้านการพัฒนาองค์การ โดยกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓ กลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

๑. ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้ง ๔ เขตพัฒนา จำนวน ๑๓๑,๑๑๕ คน คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของทาโร ยามานะ (Taro Yamane) ได้จำนวน ๓๙๙ คน เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ หรืออัตราส่วนร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

๒. กลุ่มองค์กรภาคประชาชน ได้แก่ ประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ มูลนิธิ มัสยิด วัด และสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอเป็นความเรียง

๓. ผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้แก่ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาเทศบาล ใช้วิธีการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเจาะจง เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ โดยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) และนำเสนอเป็นความเรียง

สรุปผลการประเมินและข้อเสนอแนะ ได้ดังนี้

๑. ผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี รองลงมาคืออายุอยู่ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมาคืออาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ระหว่าง ๑๑ - ๑๕ ปี รองลงมาคือระหว่าง ๑๖ - ๒๐ ปี ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๗ - ๙ ครั้ง รองลงมา จำนวน ๔ - ๖ ครั้ง โดยมีผลแยกตามรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑.๑.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า สะพานมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ การปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ในพื้นที่สาธารณะ ส่วนการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๑.๑.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุนการค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ส่วนประเด็นการพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ/ร้านค้า ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๑.๑.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการจัดการ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่สีเขียว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะ ส่วนประเด็นการบริหารจัดการน้ำเสีย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๑.๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิต พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคม และคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่ายกลุ่มมูลนิธิต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการบริหารจัดการ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนประเด็นการจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๑.๑.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมการเรียนและพัฒนาการศึกษาและนันทนาการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด (รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนตามศักยภาพ ส่วนประเด็นการจัดการศึกษาที่หลากหลายและเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๑.๑.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นที่เท่ากัน ๓ ประเด็น คือประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการ และตรวจสอบ การบริหารจัดการ ประเด็น การพัฒนาระบบช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย ผู้นำชุมชน ป้ายประกาศ เป็นต้น และประเด็นการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองประเด็น ได้แก่ ประเด็น การพัฒนาปรับปรุง

สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการกับประชาชนและประเด็นการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกัประชาชนไว้อย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๑.๑.๗ ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ส่วนยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกยุทธศาสตร์การพัฒนามีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ภาพรวมทุกยุทธศาสตร์การพัฒนามีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๑.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพิ่มขึ้น ๐.๘๒ จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์การพัฒนามีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุกยุทธศาสตร์ สามารถเรียงลำดับจากยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพิ่มขึ้น ๑.๐๕ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เพิ่มขึ้น ๐.๘๑ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพิ่มขึ้น ๐.๘๑ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี เพิ่มขึ้น ๐.๗๘ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม เพิ่มขึ้น ๐.๗๕ และยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต เพิ่มขึ้น ๐.๗๔

๒. ผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า

๑.๑ ด้านถนนและเส้นทางคมนาคมเทศบาลมีการดำเนินงานครอบคลุมทุกพื้นที่ ถนนโดยส่วนใหญ่มีคุณภาพดี แต่อาจจะมีถนนบางเส้นที่ยังมีสภาพขรุขระ ซึ่งเกิดจากโครงการพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนั้น ควรปรับปรุง ซ่อมแซม พื้นผิวถนนให้มีคุณภาพและพร้อมใช้งานตลอดเวลา

๑.๒ ด้านระบบระบายน้ำ ก่อสร้างคูระบายน้ำ เทศบาลมีการดำเนินงานขุดลอกคูคลองลำน้ำอย่างต่อเนื่อง แต่พบปัญหาบางครั้งเรือได้นำดินมาถมคูระบายน้ำธรรมชาติหรือก่อสร้างรูก่อลำคลองซึ่งเป็นสิ่งขัดขวางทางเดินน้ำ ซึ่งเทศบาลได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการจัดทำท่อระบายน้ำเพื่อลดปัญหาน้ำท่วมขัง

๑.๓ ด้านระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะเทศบาลจัดให้มีระบบการแจ้งปัญหาไฟฟ้าและแสงสว่างสาธารณะผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ ระบบแอปพลิเคชันไลน์ ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น หรือโทรศัพท์สายตรงกับเทศบาล เป็นต้น เทศบาลควรพัฒนาระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะให้มีคุณภาพ โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ในรูปแบบเดียวกันเพื่อให้สะดวกต่อการซ่อมแซม

๑.๔ เทศบาลร่วมกับการประสานส่วนภูมิภาคจัดให้มีน้ำประปาที่คุณภาพโดยส่วนใหญ่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล แต่ในบางพื้นที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้เพราะเป็นพื้นที่ที่วางท่อน้ำประปาได้ยากลำบาก และเทศบาลได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการขออนุญาตขยายเขตน้ำประปาซึ่งอยู่ในกระบวนการพิจารณา สำหรับประเด็นที่ควรพัฒนา คือ ควรพัฒนาระบบแรงดันน้ำประปาให้ทุกพื้นที่ให้ใกล้เคียงกัน

๑.๕ ระบบการจราจรในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีการจราจรหนาแน่นในช่วงเวลาเร่งด่วน ได้แก่ ช่วงเช้าและช่วงเย็น รวมทั้งช่วงที่มีเทศกาลหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เทศบาลจัดให้มีสัญญาณไฟจราจรเพิ่มขึ้นในบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงอันตรายและบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน สำหรับสิ่งที่ควรพัฒนา คือ จัดให้มีเทศกิจหรืออาสาสมัครจราจรอำนวยความสะดวกในบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่น เช่น หน้าโรงเรียน ตลาด เป็นต้น

๑.๖ การปรับภูมิทัศน์ของเมืองให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีการก่อสร้างสวนสาธารณะ มีการนำระบบสายไฟฟ้างัดดิน มีการแสดงงานศิลปะที่สะท้อนถึงความเป็นมาและอัตลักษณ์ของบ้านดอน (สุราษฎร์ธานี) ในบริเวณต่าง ๆ ที่เป็นจุดสำคัญหรือแหล่งเมืองเก่าของบ้านดอน ดังนั้น เทศบาลควรมีการวางแผนนำระบบสายไฟฟ้างัดดินให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของจังหวัดสุราษฎร์ธานี และสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการสร้างงานศิลปะครอบคลุมทั้งพื้นที่ ๔ เขตพัฒนา

๒. ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า

๒.๑ เทศบาลมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยนำวัฒนธรรม ประเพณี อัตลักษณ์ และวิถีชีวิตของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย มีการจัดทำข้อตกลง (MOU) กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและประเพณีท้องถิ่น

๒.๒ เทศบาลควรพัฒนาพื้นที่ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหรือจุดที่สำคัญ (Landmark) ในบริเวณหอนาฬิกาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี บึงขุนทะเล พลุคลองควาย การจัดให้มีการแสดงงานศิลปะหรือการวาดรูปบริเวณผนังอาคารบ้านเรือน (Street Art) ให้ครอบคลุมทั้ง ๔ เขตพัฒนา

๒.๓ เทศบาลมีการส่งเสริมเศรษฐกิจด้วยการจัดกิจกรรมและสถานที่สำหรับการขายของให้แก่ผู้ประกอบการ มีการกระตุ้นด้านการท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่

๒.๔ เทศบาลควรมีกลยุทธ์ให้นักท่องเที่ยวเข้าพักอาศัยในเขตเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ให้มีระยะเวลาเพิ่มขึ้น

๒.๕ เทศบาลมีการจัดกิจกรรมสนับสนุนเศรษฐกิจชุมชนภายใต้ความร่วมมือของสมาชิกภายในชุมชนโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันภายในชุมชน แต่ควรมีการขยายพื้นที่ทางการตลาดสำหรับการจำหน่ายสินค้าของชุมชน

๓. ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า

๓.๑ เทศบาลมีระบบการบริหารจัดการขยะที่ดีขึ้น มีทรัพยากรด้านการจัดการขยะที่เพียงพอและมีคุณภาพ

๓.๒ เทศบาลและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรมีมาตรการในการจัดการผู้ค้าของเก่า และสุนัขจรจัดที่ขอรับอุปถัมภ์

๓.๓. เทศบาลขาดระบบการบำบัดน้ำเสียในภาพรวม ควรศึกษาและวางแผนการจัดทำระบบบำบัดน้ำเสียในอนาคต

๓.๔ ในเขตเทศบาลมีพื้นที่สีเขียวที่สามารถนำไปพัฒนาเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและแหล่งท่องเที่ยวได้

๔. ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต พบว่า

๔.๑ เทศบาลมีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นอย่างดี มีระบบการให้บริการแก่กลุ่มดังกล่าวที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและต้องการให้เทศบาลดำเนินการกิจกรรมเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

๔.๒ เทศบาลมีการจัดสวัสดิการและระบบสาธารณสุขต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง มีศูนย์พยาบาลที่มีคุณภาพและพร้อมให้บริการ ตลอดจนมีบุคลากรด้านสาธารณสุขที่มีความรู้ความสามารถและมีจิตสาธารณะ (Service Mind) เต็มใจให้บริการ

๔.๓ เทศบาลควรปรับปรุงระเบียบ แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกับกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ให้มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับบริบทของการปฏิบัติงาน

๔.๔ เทศบาลมีการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นอย่างดี แต่ควรพัฒนาระบบการดูแลความปลอดภัยให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และจัดบุคลากรตรวจตราความปลอดภัยในจุดเสี่ยงต่าง ๆ

๔.๕ เทศบาลมีการจัดบริการด้านสาธารณสุขครอบคลุมทุกพื้นที่ มีบุคลากรที่มีคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนภายใต้ความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ แต่ควรให้บริการสาธารณสุขให้แก่ประชากรที่เป็นกลุ่มเปราะบาง ได้แก่ แรงงานต่างด้าว อย่างทั่วถึง

๕. ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า

๕.๑ เทศบาลมีการจัดระบบและการจัดการของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นอย่างดี มีคุณภาพ มีความพร้อมในด้านทรัพยากรการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

๕.๒ ระบบการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลมีความยืดหยุ่นสามารถจัดระบบการศึกษาได้ดีและสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่

๕.๓ เทศบาลมีการส่งเสริม จัดกิจกรรมศิลปวัฒนธรรมประจำถิ่น กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนาอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจากชุมชน

๕.๔ เทศบาลควรมีการจัดระบบการส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนได้เข้าร่วมลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น อันเป็นกลไกหนึ่งให้การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

๕.๕ เทศบาลควรจัดหรือดูแลและซ่อมแซมให้มีลานกีฬาและเครื่องออกกำลังกายที่เพียงพอแก่ความต้องการของประชาชนและคุณภาพให้แก่ชุมชนในแต่ละเขตพื้นที่

๖. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า

๖.๑ เทศบาลมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนและการดำเนินงานภายในขององค์กร

๖.๒ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเชิงรุกผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย แต่ควรจัดให้มีรถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

๖.๓ การดำเนินงานและการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลมีความล่าช้า เพราะกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบราชการที่กำหนดไว้ซับซ้อนและมีหลายขั้นตอน การกำหนดคุณลักษณะ คุณสมบัติ และราคาของวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ต้องอิงกับมาตรฐานราคากลางนั้น ไม่สอดคล้องกับบริบทและความเป็นปัจจุบัน ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ

๖.๔ เทศบาลควรจัดบุคลากรในทุกฝ่ายลงพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบข้อมูลรายละเอียดของปัญหาในแต่ละเขตพื้นที่ซึ่งสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปกำหนดแผนหรือแนวทางแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖.๕ บุคลากรของเทศบาลในบางตำแหน่งควรปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มความสามารถ ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกระดับบนพื้นฐานของความเป็นผู้ร่วมงานหรือผู้รับบริการ

๖.๖ เทศบาลมีการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แต่จะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ผู้บริหารเทศบาล พนักงานเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล ประชาชน และภาคส่วนต่าง ๆ ต้องร่วมมือกันขับเคลื่อนการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผู้ประเมินมีข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป แยกรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๑ ควรปรับปรุงแก้ไขสภาพพื้นผิวถนนให้มีคุณภาพและควรมีป้ายบอกน้ำหนักรถที่สามารถขับผ่านในแต่ละพื้นที่ได้ และต้องมีนโยบายหรือมาตรการรองรับ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความมั่นใจหรือส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชน

๑.๒ ควรปรับปรุงระบบไฟฟ้าและหลอดไฟฟ้าให้มีความทันสมัยและมีคุณภาพที่ดีให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๑.๓ ควรมีการประชาสัมพันธ์การติดตั้งสัญญาณไฟจราจรที่มีการติดตั้งใหม่ และควรปรับปรุงระบบไฟสัญญาณจราจรให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๒. ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๒.๑ ควรมีการจัดตั้งวิสาหกิจชุมชนในนามของเทศบาลเพื่อให้สามารถจดทะเบียนในรูปของวิสาหกิจเพื่อสังคมได้

๒.๒ ควรพัฒนาและยกระดับบริเวณริมแม่น้ำตาปีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน และขยายลักษณะและรูปแบบการท่องเที่ยวบริเวณตลาดล่าง

๒.๓ ควรแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวและประชาชน โดยจัดทำป้ายบอกเส้นทางสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำร้านอาหาร แนะนำวัฒนธรรม ผ่านการโฆษณาประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยวอย่างจริงจังและให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓. ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓.๑ ควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกพื้นที่ให้มีการจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓.๒ ควรมีมาตรการในการบริหารจัดการคนเก็บของเก่าเพื่อไม่ให้ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

๓.๓ ควรมีมาตรการในการบริหารจัดการพื้นที่สีเขียวของเมืองและชุมชนในเขตเทศบาลให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๔. ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคม และคุณภาพชีวิต

๔.๑ ควรปรับปรุงการบริหารจัดการ ระบบการประเมิน ระบบการตรวจสอบการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุให้มีความยืดหยุ่น

๔.๒ ควรจัดสรรงบประมาณในการกิจกรรมการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

๔.๓ การแก้ไขปัญหาสุขนั้ขจรจัดควรมีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบโดยมีการบริหารจัดการสถานพักพิงต่อสัตว์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ของแต่ละเขตพัฒนา

๕. ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

- ๕.๑ ควรมีการจัดระบบการศึกษาสายอาชีพโดยให้มีส่วนร่วมจากสังคมในทุกภาคส่วน
- ๕.๒ ควรมีการจัดระบบการส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนได้เข้าร่วมดำเนินงานกิจกรรมงานประเพณีและวัฒนธรรม โดยผ่านสถาบันการศึกษาให้เข้าร่วมกิจกรรมในฐานะผู้ปฏิบัติงาน
- ๕.๓ ควรพัฒนาและบำรุงรักษาเครื่องออกกำลังกายและอุปกรณ์การกีฬาที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๖. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

- ๖.๑ ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันของเทศบาลให้ครอบคลุม
- ๖.๒ ควรจัดรูปแบบของกิจกรรมที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของเทศบาล
- ๖.๓ ควรมีการจัดรถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
- ๖.๔ ควรมีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาโดยการวางแผนและจัดระบบการสื่อสารให้ชัดเจนครอบคลุมทุกพื้นที่
- ๖.๕ ควรใช้สื่อเก่าเพื่อเข้าถึงประชาชนจำนวนมากและใช้สื่อใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประกอบการสื่อสารที่แพร่กระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. เทศบาลต้องมีนโยบายหรือมาตรการรองรับปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ระบบท่อระบายน้ำ ระบบไฟฟ้า ระบบการจราจร เป็นต้น
๒. เทศบาลต้องมีนโยบายในการพัฒนาและยกระดับบริเวณริมแม่น้ำตาปีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน
๓. เทศบาลต้องมีนโยบายหรือมาตรการในการบริหารจัดการคนเก็บของเก่า
๔. เทศบาลต้องมีนโยบายหรือมาตรการการแก้ไขปัญหาสุขนั้ขจรจัดอย่างเป็นระบบ
๕. เทศบาลต้องมีนโยบายในการจัดระบบการศึกษาสายอาชีพ
๖. เทศบาลต้องมีนโยบายการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลให้ครอบคลุม และมีการใช้สื่อเก่าเพื่อเข้าถึงประชาชนจำนวนมากและใช้สื่อใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประกอบการสื่อสารที่แพร่กระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. ให้เทศบาลจัดทำโครงการปรับปรุงระบบท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อแก้ปัญหาหน้าท่วมขังซ้ำซาก
๒. ให้เทศบาลจัดทำโครงการปรับปรุงระบบไฟฟ้าแสงสว่างบนท้องถนน
๓. ให้เทศบาลทำการศึกษาปัญหาจราจรติดขัดและแนวทางแก้ปัญหาเพื่อเป็นแนวทางที่ช่วยเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาจราจรติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วน
๔. ให้เทศบาลจัดทำโครงการการพัฒนาและยกระดับบริเวณริมแม่น้ำตาปีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน
๕. ให้เทศบาลจัดทำมาตรการการบริหารจัดการคนเก็บของเก่า
๖. ให้เทศบาลจัดทำมาตรการการแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดอย่างเป็นระบบ
๗. ให้เทศบาลจัดทำโครงการบูรณาการการเรียนการสอนสายอาชีพ
๘. ให้เทศบาลจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลให้ครอบคลุม

คำนำ

รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สอดคล้องและเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ การประเมินมีวัตถุประสงค์ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค ข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

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

ผู้ประเมินขอขอบคุณบุคลากรทุกฝ่ายของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตลอดจนขอบคุณคณะกรรมการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ที่ได้ตรวจสอบแนะนำในการแก้ไขปรับปรุงร่างรายงานการประเมิน เพื่อให้การดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของการประเมิน โดยผลการประเมินครั้งนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาระบบบริหารจัดการแผนพัฒนาและพัฒนากิจการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

พฤศจิกายน ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ฉ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง	ท
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.๒๕๖๖-๒๕๗๐) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗	๑๕
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ	๑๖
แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการประเมินผล	๒๑
แนวคิด Balanced Scorecard (BSC)	๓๐
การประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น	๓๕
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	๓๗
บทที่ ๓ ระเบียบวิธีประเมิน.....	๔๔
ประเด็นของการประเมิน	๔๔
ขอบเขตการประเมิน	๔๖
เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน	๔๕
การเก็บรวบรวมข้อมูล	๔๗
การวิเคราะห์ข้อมูล	๔๘
แผนการดำเนินงาน	๕๒
บทที่ ๔ ผลการประเมิน.....	๕๓
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และใน ภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖.....	๕๓

สารบัญ (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์และใน ภาพรวม.....	๕๓
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	๖๓
ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อ ประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗.....	๖๖
บทที่ ๕ สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	๘๓
สรุปผลการประเมิน.....	๘๓
อภิปรายผลการวิจัย.....	๙๐
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	๙๘
บรรณานุกรม	๑๐๒
ภาคผนวก	๑๐๖
ภาคผนวก ก แบบสัมภาษณ์ผู้บริหารเทศบาล/สมาชิกสภาเทศบาลฯ	๑๐๗
ภาคผนวก ข แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานฯ (สำหรับประชาชน)	๑๑๒
ภาคผนวก ค แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) สำหรับจัดเวที.....	๑๑๗

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
๒.๑ ผู้มีสิทธิเลือกตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี.....	๙
๒.๒ จำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎรในท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๑๐
๒.๓ ชุมชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	๑๑
๒.๔ โครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี.....	๑๕
๓.๑ การนำ Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมิน	๔๕
๓.๒ จำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎรในท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี.....	๔๗
๓.๓ รายละเอียดและเครื่องมือการประเมินตามวัตถุประสงค์	๕๐
๓.๔ แผนการดำเนินงาน	๕๒
๔.๑ แสดงจำนวนและคำร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	๕๒
๔.๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและคำร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน.....	๕๔
๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและคำร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการ ท่องเที่ยว.....	๕๕
๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและคำร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม.....	๕๖
๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและคำร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและ คุณภาพชีวิต.....	๕๗
๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและคำร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม.....	๕๘
๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและคำร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี.....	๕๙
๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและคำร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม.....	๖๐
๔.๙ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗.....	๖๑
๔.๑๐ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗.....	๖๓

บทที่ ๑

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นหน่วยราชการส่วนท้องถิ่น ดำเนินงานการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนตามอำนาจหน้าที่ภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. ๒๕๖๐ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. ๒๕๔๖ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๑๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๙ เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญเพื่อบูรณาการการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีซึ่งทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่หลากหลายดังกล่าว และส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้เกิดความคุ้มค่ารวมทั้งประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มากขึ้น โดยนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานจึงเป็นเครื่องมือ เพื่อให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาล หรือไม่ อย่างไร และสามารถนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาในการวางแผนดำเนินงานครั้งต่อไป ให้เกิดความสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในสังคม ภายใต้ความต้องการความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการจัดบริการสาธารณะมากที่สุด ทั้งนี้เป็นการดำเนินการภายใต้ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๓๐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจึงกำหนดให้มีการจ้างที่ปรึกษาเพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ โดยการดำเนินโครงการต่าง ๆ ภายใต้การบริหารจัดการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนั้นเพื่อบูรณาการการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีซึ่งทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่หลากหลายดังกล่าว และส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เกิดความคุ้มค่า หากแต่การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ได้อย่างเดียวไม่สามารถบ่งชี้ผลการดำเนินงานได้และไม่สามารถบ่งบอกความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่นได้การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สามารถช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์

สูงสุดแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อทราบว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ หรือบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ นำผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาในการวางแผน ครั้งต่อไป ทั้งนี้ เพื่อสะท้อนให้เห็นข้อมูลเชิงลึก เกิดความน่าเชื่อถือ และสามารถนำผลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูล ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีต่อไป

วัตถุประสงค์

๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวมพร้อม ทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๒. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อ ประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๓. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้กำหนดขอบเขตการศึกษา ๕ ประเด็น ได้แก่

ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ ได้แก่ พื้นที่ให้บริการในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อำเภอเมืองฯ จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตด้านประชากร

๑. ประชากรและกลุ่มเป้าหมาย ประกอบด้วย ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ทั้ง ๔ เขตพัฒนา จำนวน ๑๓๑,๑๑๕ คน กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรในแต่ละเขต พัฒนาโดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๙๙ คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

๒. กลุ่มองค์กรภาคประชาชน (ประธานชุมชน แกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ ผู้ด้อยโอกาส สภากีฬาและเยาวชน มูลนิธิ มัสยิด วัด) อยู่ใน เขตพัฒนาทั้ง ๔ เขต คัดเลือกกลุ่มองค์กรภาคประชาชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่ม จำนวน ๑๐ - ๑๕ คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group)

๓. ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คัดเลือกด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) พิจารณาจากผู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน มีบทบาทในการแสดงเป็นตัวแทนของประชาชน ร่วมดำเนินงานกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี อย่างต่อเนื่อง และยินดีที่จะให้ข้อมูลสำหรับการประเมินนี้ จำนวน ๕ คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการ สัมภาษณ์เชิงลึก

ขอบเขตด้านเนื้อหา

๑. เนื้อหาที่ได้จากการค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเป็นเอกสารที่ทันสมัยและได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาการซึ่งระบุแหล่งที่มาของเนื้อหาอย่างชัดเจน
๒. สรุปผลที่ได้จากการทบทวนเอกสารเหล่านั้น วิเคราะห์รายละเอียดที่รวบรวมมาได้
๓. สังเคราะห์รายละเอียดเป็นกรอบความคิดในการศึกษาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ
๔. นำเสนอตัวแปรที่ได้พร้อมการนิยามเชิงทฤษฎี (ถ้ามี) และนิยามเชิงปฏิบัติการ

ขอบเขตด้านการประเมิน

๑. สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผล โดยออกแบบโครงสร้างและการกำหนดคำถามที่ครอบคลุมประเด็นการศึกษาและสอดคล้องกับกลุ่มเป้าหมาย ทั้งโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ และวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยที่ประเด็นคำถามมีความสอดคล้องและครอบคลุมเป้าประสงค์หรือกลยุทธ์ในการพัฒนาตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่กำหนดไว้

๒. กำหนดขนาดของตัวอย่างและวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้หลักทางสถิติและระเบียบวิธีวิจัยที่เหมาะสม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

๓. ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์การพัฒนาและในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจความพึงพอใจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๖ ยุทธศาสตร์ ดังนี้

- ๓.๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
 - ๓.๑.๑ โครงสร้างพื้นฐานมีมาตรฐาน ทัวถึงและเหมาะสมกับผู้ใช้ประโยชน์
 - ๓.๑.๒ ภูมิทัศน์เมืองมีความเป็นระเบียบและสอดคล้องกับสภาพเมือง
- ๓.๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว
 - ๓.๒.๑ มีการขยายตัวของการค้าและการลงทุน
 - ๓.๒.๒ สถานประกอบการ สินค้าและบริการมีความสอดคล้องกับความต้องการของตลาด
 - ๓.๒.๓ ธุรกิจการท่องเที่ยวได้มาตรฐานและยั่งยืน
 - ๓.๒.๔ มีแหล่งท่องเที่ยวที่หลากหลาย
- ๓.๓ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - ๓.๓.๑ จัดการขยะมูลฝอยครบวงจรและเหมาะสม
 - ๓.๓.๒ จัดการน้ำเสียและมลพิษอย่างเหมาะสม
 - ๓.๓.๓ อนุรักษ์และพัฒนาพื้นที่สีเขียวให้เกิดประโยชน์ต่อการดำรงชีวิต
- ๓.๔ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต
 - ๓.๔.๑ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ
 - ๓.๔.๒ จัดสวัสดิการที่ตอบสนองต่อความต้องการของชุมชน
 - ๓.๔.๓ ประชาชนทุกกลุ่มวัยได้รับบริการสาธารณสุขตามเกณฑ์มาตรฐาน
 - ๓.๔.๔ ป้องกันและดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

๓.๕ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

๓.๕.๑ จัดการศึกษาอย่างหลากหลายและเท่าเทียม

๓.๕.๒ เด็ก เยาวชน และประชาชนได้รับการส่งเสริมตามศักยภาพ

๓.๕.๓ อนุรักษ์ เผยแพร่ ประเพณีและวัฒนธรรมให้เป็นที่รู้จักระดับประเทศ

๓.๕.๔ สืบค้น ฟื้นฟู อนุรักษ์ ภูมิปัญญาท้องถิ่น

๓.๕.๕ ส่งเสริมการเล่นกีฬาทุกกลุ่มวัย

๓.๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

๓.๖.๑ ปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนโดยใช้วิธีการบริหารกิจการ

บ้านเมืองที่ดี

๓.๖.๒ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

๓.๖.๓ นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและการบริการ

ประชาชน

๔. ดำเนินการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๕. วิเคราะห์และรวบรวมข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย พร้อมแนวทางปฏิบัติตามนโยบายที่ได้จากการดำเนินการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

๖. การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

๖.๑ เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย

๑) การวิจัยเชิงปริมาณ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๓๙๙ กลุ่มตัวอย่าง คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จากประชากรจำนวน ๑๓๑,๑๑๕ คน ใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling) ครอบคลุมทั้ง ๔ เขตพัฒนา

๒) การวิจัยเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) โดยการจัดประชุมกลุ่มย่อยเพื่อรับฟังปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จากกลุ่มองค์กรภาคประชาชนผู้ให้ข้อมูลหลัก ครอบคลุมพื้นที่ทั้ง ๔ เขตพัฒนา จำนวน ๔ ครั้ง ๆ ละ ๑๐ – ๑๕ คน และวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยการคัดเลือกผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๕ คน

๖.๒ การเลือกใช้ชนิดของเครื่องมือ ได้แก่ แบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์เชิงลึก และแบบสนทนากลุ่มย่อยกับกลุ่มเป้าหมายที่สามารถให้ข้อมูลหลัก โดยกำหนดประเด็นคำถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่มีความสอดคล้องกับตัวแปรที่กำหนดตามวัตถุประสงค์

๖.๓ มีการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจความเที่ยงตรง (Validity) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือก่อนนำไปใช้

๗. การวิเคราะห์ผล ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ

๗.๑ กรณีที่ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละหรืออัตราส่วนร้อยละ (Percentage) โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel ที่สอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๗.๒ กรณีที่ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จำแนกตามประเด็นการศึกษา สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน

๘. ข้อค้นพบ

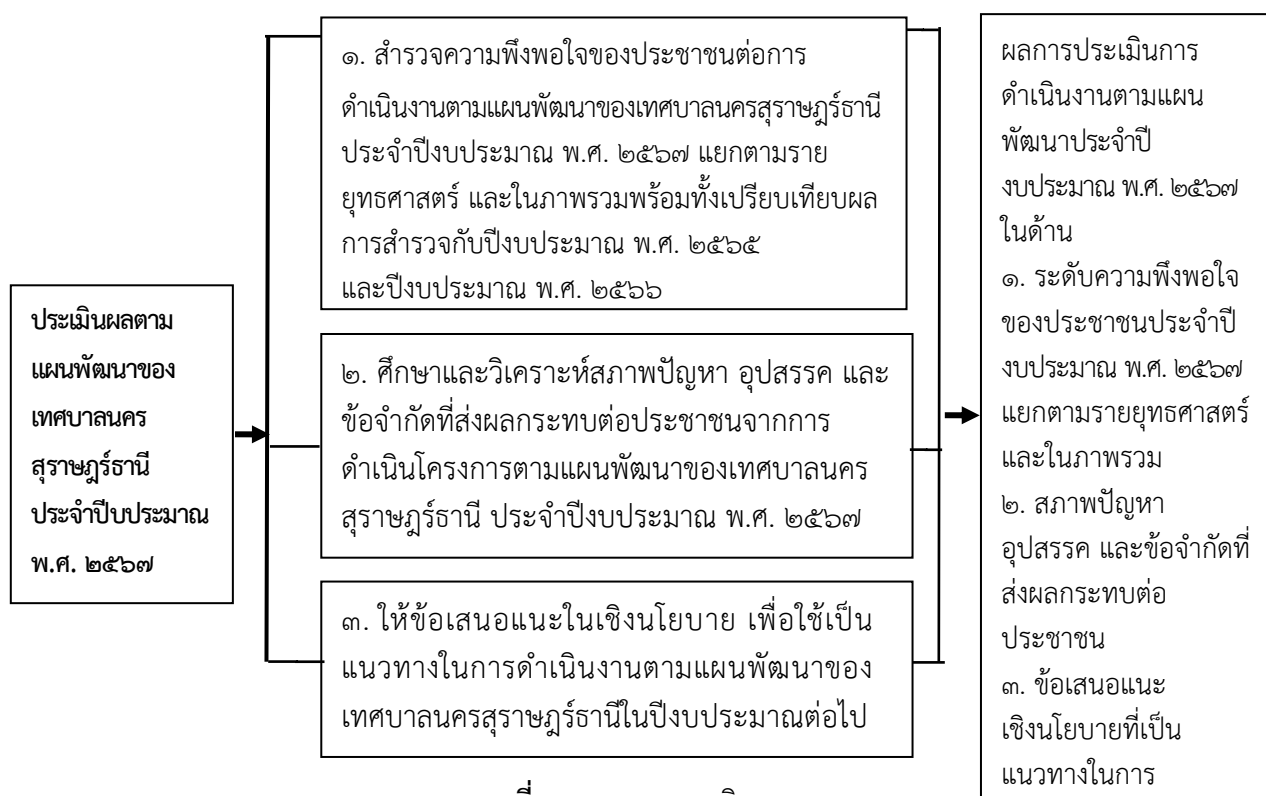
- ๘.๑ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลความหมายตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ
- ๘.๒ สรุปข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ
- ๘.๓ อภิปรายผลการศึกษา
- ๘.๔ ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม
- ๘.๕ ข้อเสนอแนะจากรายงานผลการศึกษาทั้งในเชิงนโยบาย และเชิงปฏิบัติ

ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาดำเนินการศึกษา ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (ตั้งแต่วันที่ ๒๕ มิถุนายน ๒๕๖๗ – ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗)

กรอบแนวคิดการประเมิน

กรอบแนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังแสดงในภาพประกอบที่ ๑.๑



ภาพที่ ๑.๑ กรอบแนวคิด

นิยามศัพท์

๑. **แผนพัฒนาท้องถิ่น** หมายถึง แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนด วิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และกลยุทธ์โดยสอดคล้อง กับแผนพัฒนาจังหวัด ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัด แผนพัฒนาอำเภอ แผนพัฒนาตำบล แผนพัฒนาหมู่บ้านหรือแผนชุมชน อันมีลักษณะเป็นการกำหนด รายละเอียดแผนงานโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่อง และเป็นแผนก้าวหน้าและให้หมายความรวมถึงการเพิ่มเติมหรือเปลี่ยนแปลงแผนพัฒนาท้องถิ่น

๒. **แผนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี** หมายถึง แผนการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่แสดงถึงรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาและกิจกรรมที่ดำเนินการจริงทั้งหมดในพื้นที่ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี งบประมาณนั้น

๓. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา** หมายถึง การประเมินความรู้สึกหรือความคิดเห็นต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการ ส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และด้านการบริหาร การจัดการที่ดี

ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจะได้รับทราบข้อมูล ดังนี้

๑.๑ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามราย ยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งการเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑.๒ สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนิน โครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๕ ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายรวมถึงข้อมูลสนับสนุนในการตัดสินใจเพื่อใช้เป็น แนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

๒. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละระดับจะได้รับประโยชน์

๒.๑ ระดับประเทศ ใช้เป็นข้อมูลกรณีตัวอย่างเพื่อนำไปประกอบการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงแนวทางการพัฒนาองค์กรตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูล สำหรับจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการ บริหารจัดการสาธารณะ

๒.๒ ระดับภูมิภาค เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ได้เห็นข้อเด่น ข้อดี โอกาส และข้อจำกัดของท้องถิ่นในการพัฒนาอย่างมีเป้าหมาย มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่น ได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม สามารถกำหนดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น

และลงมือทำงานร่วมกันได้ สามารถวางแผนจัดการกับทรัพยากรหรือทุนในท้องถิ่นทั้งบุคคล และทุนสังคมที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น อีกทั้งยังสามารถรับผลประโยชน์ ร่วมกันได้อย่างทั่วถึงและเท่าเทียม ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี เอื้ออาทรต่อกัน ปลูกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ดี ให้กับท้องถิ่น และสามารถเกิดภาคีแนวร่วมในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

๒.๓ ระดับท้องถิ่น เกิดการประสานแผนพัฒนาในด้านการพัฒนาเชิงพื้นที่ที่มีอาณาเขต ติดต่อกันและมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึง ความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยง และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุน และเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจ กำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์ สาธารณะสูงสุด

๓. ประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่เกี่ยวข้อง จะได้รับประโยชน์โดยตรงจากการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนา การดำเนินงานตามแผนพัฒนาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ นำไปสู่การพัฒนาให้ตอบสนองวิสัยทัศน์ “นครสุราษฎร์ธานี เมืองน่าอยู่”

บทที่ ๒

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ผู้ประเมินได้ทบทวนแนวคิด วรรณกรรม งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นข้อมูลสำหรับการตรวจสอบฐานความรู้ และนำไปสู่การกำหนดกรอบประเด็นการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีรายละเอียดการทบทวนแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

๑. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๒. แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) เฉพาะโครงการที่ดำเนินการในงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๓. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
๔. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวกับการประเมินผล
๕. แนวคิด Balanced Scorecard (BSC)
๖. การประเมินแผนพัฒนาท้องถิ่น
๗. 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 เป็นเมืองเดียวกันเรียกว่าเมืองไชยาต่อมารัชสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวรัชกาลที่ ๖ ได้โปรดเกล้าฯ ให้เปลี่ยนชื่อเมืองไชยาเป็น “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 ๒๕๓๘ และเปลี่ยนแปลงเขตครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ ๒๑ ธันวาคม ๒๕๓๗ จากพื้นที่เดิม ๖.๙๕ ตารางกิโลเมตร เป็น ๖๘.๙๗ ตารางกิโลเมตร และได้เปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เมื่อวันที่ ๔ พฤษภาคม ๒๕๕๐

สำหรับดวงตราสัญลักษณ์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นรูปโล่มีปีกสมอเทริดรัฐธรรมนูญ 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 ๑๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗) ดังแสดงในตาราง ที่ ๒.๑

ตารางที่ ๒.๑ ผู้มีสิทธิเลือกตั้งของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

เขตเลือกตั้ง	ผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (คน)	จำนวนหน่วย
เขตที่ ๑	๒๔,๒๐๖	๔๒ หน่วย
เขตที่ ๒	๒๓,๔๘๘	๓๓ หน่วย
เขตที่ ๓	๒๓,๑๖๔	๓๓ หน่วย
เขตที่ ๔	๒๒,๗๓๙	๓๒ หน่วย
รวม	๙๓,๕๙๗	๑๔๐ หน่วย

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากรทั้งหมดตามสถิติทะเบียนราษฎรในท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ณ เดือนมิถุนายน ๒๕๖๗ จำนวน ๑๓๑,๑๑๕ คน เพศชาย ๖๑,๘๙๑ คน เพศหญิง ๖๙,๒๒๔ คน จำนวนครัวเรือน ๗๘,๙๖๙ ครัวเรือน

ตารางที่ ๒.๒ จำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎรในท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	พื้นที่	ประชากร (คน)	
		ชาย	หญิง
๑	ตำบลตลาด	๑๐,๗๙๗	๑๒,๐๕๘
๒	ตำบลมะขามเตี้ย	๓๕,๔๔๘	๓๙,๕๐๕
๓	ตำบลบางไผ่	๑,๐๔๑	๑,๓๐๓
๔	ตำบลบางชนะ	๖๑๔	๖๑๔
๕	ตำบลบางกุ้ง	๑๓,๔๙๙	๑๕,๒๕๔
๖	ตำบลคลองฉนาก	๔๙๒	๔๙๐
รวม		๖๑,๘๙๑	๖๙,๒๒๔
		๑๓๑,๑๑๕	

ที่มา : เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

การพาณิชย์กรรมและบริการในเขตเทศบาลมีสถานประกอบการ ดังนี้

๑. สถานที่บริการน้ำมัน จำนวน ๓๑ แห่ง
๒. ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า จำนวน ๖ แห่ง
๓. ตลาดสด จำนวน ๑๓ แห่ง
๔. สถานธนาฑูบาล 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

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 (ฝั่งบางไปไม้) และศูนย์บริการสาธารณสุขเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (บึงขุนทะเล)

๔. ศูนย์สุขภาพชุมชนเครือข่ายโรงพยาบาลสุราษฎร์ธานี ๕ แห่งคือ ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพธารวาส ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองโพหวาย ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองตลาดดอนนก ศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองศรีวิชัย และศูนย์สุขภาพชุมชนเมืององค์การบริหารส่วนจังหวัดสุราษฎร์ธานี

๕. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ๒ แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบางกุ้ง และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลมะขามเตี้ย

๖. คลินิกเอกชน จำนวน ๑๘๖ แห่ง

การสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคม

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จัดให้มีการสังคมสงเคราะห์และสวัสดิการสังคมแก่ประชาชนกลุ่มเปราะบาง ได้แก่ กลุ่มเด็กและเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้มีรายได้น้อย ผู้ไร้ที่พึ่ง และกลุ่มผู้ประสบปัญหาทางสังคม โดยทั่วถึงและเท่าเทียม ตลอดจนการ X-Ray ชุมชน เพื่อค้นหากลุ่มคนพิการ ผู้สูงอายุ กลุ่มเปราะบาง ให้ได้เข้าถึงสิทธิสวัสดิการต่าง ๆ หรือเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพคนพิการ เป็นต้น

ตารางที่ ๒.๓ ชุมชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	ชุมชน	พื้นที่	ประกอบอาชีพ
๑	ชุมชนบ้านบางทอง	๒.๑๙ ตร.กม.	เกษตรกรรม ประมง
๒	ชุมชนคลองฉนาก	๒.๓๐ ตร.กม.	ประมง
๓	ชุมชนฝั่งบางไปไม้	๐.๘๑ ตร.กม.	ประมง
๔	ชุมชนบางหลา	๒.๓๒ ตร.กม.	ประมง ค้าขาย
๕	ชุมชนหัวแหลมพัฒนา	๐.๘๒ ตร.กม.	รับจ้าง
๖	ชุมชนหาดตายวง	๐.๘๒ ตร.กม.	ค้าขาย ประมง สวนมะพร้าว
๗	ชุมชนตลาดล่าง	๐.๗๘ ตร.กม.	อาชีพ ค้าขาย รับจ้าง
๘	ชุมชนหน้าด่าน	๐.๗๕ ตร.กม.	รับราชการ รับจ้าง
๙	ชุมชนตลาดท่าเรือ	๐.๒๒ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๑๐	ชุมชนต่าปี	๐.๕๓ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๑๑	ชุมชนวัดโพธารวาส	๐.๖๘ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

ลำดับที่	ชุมชน	พื้นที่	ประกอบอาชีพ
๑๒	ชุมชนวัดไทร	๐.๑๔ ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
๑๓	ชุมชนสหกรณ์ครุ	๐.๓๒ ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
๑๔	ชุมชนหลังอาชีวะ	๐.๖๙ ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
๑๕	ชุมชนตลาดเกษตร ๒	๐.๖๑ ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
๑๖	ชุมชนเทศบาล	๐.๖๓ ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
๑๗	ชุมชนราษฎร์อุทิศ	๐.๙๘ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๑๘	ชุมชนราษฎร์บำรุง - ดอนนก	๐.๘๒ ตร.กม.	รับราชการ รับจ้าง
๑๙	ชุมชนตลาดใหม่-ดอนนก	๐.๖๕ ตร.กม.	รับราชการ รับจ้าง
๒๐	ชุมชนบางกุ่ม ๑	๐.๗๓ ตร.กม.	รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
๒๑	ชุมชนบางกุ่ม ๒	๐.๓๖ ตร.กม.	รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว
๒๒	ชุมชนบางกุ่ม ๓	๑.๙๙ ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
๒๓	ชุมชนอ้อมค่ายวิภาวดีรังสิต	๑.๙๒ ตร.กม.	รับราชการ รับจ้าง
๒๔	ชุมชนวัดโพทหาย	๓.๑๕ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๒๕	ชุมชนหลังคลัง	๑.๖๐ ตร.กม.	เกษตรกรรม ประมง
๒๖	ชุมชนวัดท่าทอง	๒.๑๐ ตร.กม.	ประมง ธุรกิจส่วนตัว
๒๗	ชุมชนสันติสุข	๓.๑๙ ตร.กม.	ประมงค้าขาย รับจ้าง
๒๘	ชุมชนปากน้ำ	๒.๑๑ ตร.กม.	ทำสวน ประมง
๒๙	ชุมชนมณฑลทหารบกที่ ๔๕	๐.๙๔ ตร.กม.	รับราชการ
๓๐	ชุมชน ร. ๒๕ พื้นที่ ๓	๐.๘๘ ตร.กม.	รับราชการ
๓๑	ชุมชนเสาวลักษณ์	๐.๘๓ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๓๒	ชุมชนตลาดหน้าศูนย์สร้างทาง	๐.๕๕ ตร.กม.	เกษตรกร รับราชการ
๓๓	ชุมชนบ้านบางกุ่ม	๐.๓๕ ตร.กม.	ประมง รับจ้างทั่วไป ทำสวน
๓๔	ชุมชนไทยสมุทร	๐.๒๕ ตร.กม.	รับจ้างทั่วไป ธุรกิจส่วนตัว
๓๕	ชุมชนเปี่ยมสุข	๑.๖๐ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๓๖	ชุมชนกาญจนวิถีสระร่วมใจ	๑.๓๕ ตร.กม.	เกษตรกร ค้าขาย
๓๗	ชุมชนหนองบัว	๑.๑๓ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๓๘	ชุมชนเสรีพล	๐.๓๑ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๓๙	ชุมชนศรีธานี-ยางงาม	๑.๑๒ ตร.กม.	รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
๔๐	ชุมชนเมตตาธรรม	๐.๖๗ ตร.กม.	เกษตรกร รับราชการ
๔๑	ชุมชนเสรีไท	๐.๓๘ ตร.กม.	เกษตรกร ประมง
๔๒	ชุมชนค่ายวิภาวดีรังสิต	๐.๘๕ ตร.กม.	รับราชการ
๔๓	ชุมชนกรมทหารราบที่ ๒๕	๐.๘๓ ตร.กม.	รับราชการ
๔๔	ชุมชนวังเพชร	๐.๓๑ ตร.กม.	รับราชการ ค้าขาย

ตารางที่ ๒.๓ (ต่อ)

ลำดับที่	ชุมชน	พื้นที่	ประกอบอาชีพ
๔๕	ชุมชนพวงเพชรพัฒนา	๐.๓๒ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๔๖	ชุมชนหน้าสนามกีฬา	๐.๓๖ ตร.กม.	เกษตรกร ค้าขาย
๔๗	ชุมชนหน้าค่าย อส.	๑.๐๘ ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
๔๘	ชุมชนลูกเสือ-การุณราษฎร	๐.๓๔ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๔๙	ชุมชนตลาดดอนนก	๐.๓๒ ตร.กม.	รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
๕๐	ชุมชนเสม็ดเรียง	๐.๔๕ ตร.กม.	เกษตรกร รับจ้าง
๕๑	ชุมชนหน้าศาลากลาง	๐.๕๐ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๕๒	ชุมชนเพชรวิลล่า	๐.๓๒ ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
๕๓	ชุมชนศรีธานี	๐.๖๗ ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
๕๔	ชุมชนเคหะชุมชนฯ	๐.๘๐ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๕๕	ชุมชนวัดกลางใหม่	๑.๔๔ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๕๖	ชุมชนบ้านบางใหญ่	๓.๐๗ ตร.กม.	เกษตรกร ค้าขาย รับจ้าง
๕๗	ชุมชนในถ้ำ	๑.๒๗ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๕๘	ชุมชนบึงขุนทะเล	๓.๑๖ ตร.กม.	รับจ้าง ประมง
๕๙	ชุมชนรวมเพชรสามัคคี	๐.๒๘ ตร.กม.	รับจ้าง ค้าขาย
๖๐	ชุมชนวัดหน้าเมือง	๐.๕๐ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๖๑	ชุมชนสิริสุข	๐.๘๐ ตร.กม.	เกษตรกร รับจ้าง
๖๒	ชุมชนท่าแขก	๐.๘๒ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๖๓	ชุมชนนาเนียน	๐.๘๕ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง
๖๔	ชุมชนท่ากูป	๐.๒๕ ตร.กม.	รับราชการ ธุรกิจส่วนตัว
๖๕	ชุมชนศรีวิชัย	๐.๔๓ ตร.กม.	ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว
๖๖	ชุมชนย่านยาว	๑.๑๑ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๖๗	ชุมชนทุ่งน้อย	๑.๒๐ ตร.กม.	ค้าขาย รับจ้าง
๖๘	ชุมชนดงตาล	๐.๔๒ ตร.กม.	รับจ้าง ธุรกิจส่วนตัว
๖๙	ชุมชนแหลมทราย	๐.๘๖ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว
๗๐	ชุมชนมะขามเตี้ย	๐.๕๕ ตร.กม.	ธุรกิจส่วนตัว รับราชการ

การศึกษา

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีสถานศึกษาในสังกัด ดังนี้

๑. โรงเรียนเทศบาล ๑ (แตงอ่อนเฟดิมวิทยา)
๒. โรงเรียนเทศบาล ๓ (ตลาดล่าง)
๓. โรงเรียนเทศบาล ๔ (วัดโพธาราม)
๔. โรงเรียนเทศบาล ๕

๕. โรงเรียนกีฬาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๖. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนเทศบาล ๔ (วัดโพธาราม)
๗. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านบางหลา
๘. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กโรงเรียนวัดโพธิ์นิมิต

ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานของสำนักงานการศึกษา มีการจัดโครงสร้างการดำเนินงานของสำนักงานการศึกษาประกอบด้วย 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

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

การสื่อสาร

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

สภาพเศรษฐกิจ

โครงสร้างเศรษฐกิจของจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีแนวโน้มที่จะกระจายสาขาการผลิตและปรับตัวเข้าสู่การผลิตภาคอุตสาหกรรมและบริการมากขึ้น โดยเฉพาะความอุดมสมบูรณ์ของผลผลิตทางการเกษตร ประมงและแร่ธาตุต่าง ๆ ที่เป็นวัตถุดิบของการพัฒนาอุตสาหกรรม ความได้เปรียบของโครงข่ายคมนาคมขนส่ง ระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการต่าง ๆ ตลอดจนบริการสนับสนุนอื่น ๆ ที่มีอยู่แล้วระดับหนึ่งและมีแผนงานจะขยายบริการเพิ่มขึ้นจะสนับสนุนโอกาสการพัฒนาจังหวัด

สุราษฎร์ธานี ให้เป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรม การค้า การท่องเที่ยว และการคมนาคมขนส่งของภาคใต้
ตอนบนที่จะช่วยกระจายความเจริญไปสู่ภูมิภาคและชนบทได้ต่อไป

ด้านโครงสร้างพื้นฐานในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

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

การใช้ประโยชน์ที่ดิน

เนื่องจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นชุมชนศูนย์กลางของจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นศูนย์กลางของสถาบันราชการ สถาบันการเงิน และสถาบันการศึกษา ดังนั้นการใช้ประโยชน์ที่ดินส่วนใหญ่จะเป็นการใช้ที่ดินเพื่ออยู่อาศัยและพาณิชยกรรม ส่วนที่เหลือจะเป็นการใช้ที่ดินเพื่อสถานศึกษา สถานที่ราชการ เกษตรกรรม อุตสาหกรรมและอื่น ๆ

ที่มา : แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แก้ไข ครั้งที่ ๒/๒๕๖๖

แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีโครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) จำแนกตามประเด็นยุทธศาสตร์ ดังตารางที่ ๒.๔

ตารางที่ ๒.๔ โครงการและงบประมาณตามแผนพัฒนาท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์	โครงการ		งบประมาณ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน(บาท)	ร้อยละ
๑	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๑๑๖	๓๓.๘๒	๑,๐๗๔,๘๖๔,๐๔๓.๐๐	๔๒.๗๙
๒	ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๑๒	๓.๕๐	๕๑,๑๔๓,๗๑๐.๐๐	๒.๐๔
๓	ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๑๐	๒.๙๒	๙๕๒,๒๗๐,๐๐๐.๐๐	๓๗.๙๑
๔	ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต	๑๒๒	๓๕.๕๗	๙๖,๙๑๙,๖๘๐.๐๐	๓.๘๖

ตารางที่ ๒.๔ (ต่อ)

ลำดับที่	ยุทธศาสตร์	โครงการ		งบประมาณ	
		จำนวน	ร้อยละ	จำนวน(บาท)	ร้อยละ
๕	ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม	๖๕	๑๘.๙๕	๓๓๐,๙๓๒,๗๐๐.๐๐	๑๓.๑๗
๖	ด้านการบริหารจัดการ ที่ดี	๑๘	๕.๒๕	๖,๐๑๐,๐๐๐.๐๐	๐.๒๔
รวมทั้งสิ้น		๓๔๓	๑๐๐.๐๐	๒,๕๑๒,๑๔๐,๑๓๓.๐๐	๑๐๐.๐๐

ที่มา : ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การศึกษาครั้งนี้ คณะผู้ศึกษาได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับการบริการ สาธารณะจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยแนวคิด ทฤษฎี ความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้นิยามศัพท์ และอธิบายถึงหลักการไว้ ทั้งนี้ทฤษฎีที่ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวคิดความพึงพอใจที่สำคัญ คือ ทฤษฎีของ Herzberg (๑๙๗๐) ซึ่งได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจไว้ เรียกว่า “ทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอริเบิร์ก” โดยทฤษฎีดังกล่าวจะมีองค์ประกอบที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบในงานของแต่ละบุคคล แบ่งออกเป็น ๒ องค์ประกอบ หรือเรียกว่า ปัจจัย ๒ ด้าน คือ

ด้านที่หนึ่งปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยด้านนี้เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับการจูงใจให้คนมาชอบในงาน และเป็นตัวกระตุ้นให้คนเกิดความพึงพอใจในงาน เพราะปัจจัยด้านนี้เน้นการตอบสนองความต้องการของบุคคลได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) ความรับผิดชอบ (Responsibility) ความก้าวหน้า (Advancement)

ด้านที่สองปัจจัยสุขวิทยา (Hygiene Factors) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยวิทยาหรือปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) ก็ได้ ปัจจัยด้านนี้ เป็นปัจจัยที่ช่วยค้ำจุนให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงานต่อไป ซึ่งถ้าหากบุคคลขาดปัจจัยด้านนี้จะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่มิใช่ว่าปัจจัยด้านนี้จะเป็นตัวช่วยให้เกิดแรงจูงใจแต่อย่างใด ซึ่งมักจะเป็นปัจจัยที่มาจากสิ่งแวดล้อมของงาน หรืออาจพูดว่าเป็นปัจจัยภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ได้แก่ เงินเดือน (Salary) โอกาสได้รับความก้าวหน้า ในอนาคต (Possibility of Growth) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน (Inter - Personal Relation Superior, Subordinated, Peers) สถานะของอาชีพ (Status) นโยบาย และการบริหารงาน (Company Policy and Administration) สภาพการทำงาน (Working Condition) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) ความมั่นคงในการทำงาน (Security) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (Supervision - Technical)

นอกจากทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของเฮอริเบิร์ก แล้วนั้น ยังมีแนวคิดการจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow (๑๙๗๐) ซึ่งถือได้ว่าเป็นทฤษฎีต้นตำรับของการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ โดย Maslow ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการของมนุษย์มีลำดับขั้น 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 ความมั่นคงในหน้าที่การงานสถานะทางสังคม

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

๔. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs) ความต้องการขั้นต่อมาจะเป็นความต้องการที่ประกอบด้วยสิ่งต่าง ๆ ดังนี้คือ ความมั่นใจในตัวเองในเรื่องความสามารถ ความรู้ และความสำคัญในตัวของตัวเอง รวมตลอดทั้งความต้องการที่จะมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับของบุคคลอื่น หรือยากที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญในความรับผิดชอบในหน้าที่การงานการดำรงตำแหน่งที่สำคัญในองค์กร

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

ฮิลการ์ด และคณะ (Hillgard, et al, ๑๙๗๑, pp. ๓๐๔ - ๓๐๕) ได้ทำการศึกษาแนวความคิดเรื่องการจูงใจ (incentive) ที่มีความสัมพันธ์ทำให้เกิดความพึงพอใจจนกลายเป็นการจูงใจทางบวก (positive incentive) ซึ่งกิจกรรมที่เป็นสภาพแวดล้อมทางวัตถุจะสร้างความพึงพอใจตอบสนองตามความต้องการ เช่น ความต้องการอาหาร เป็นสิ่งจูงใจในการสร้างความ

พึงพอใจต่อแรงขับ (Drives) เมื่อเกิดความหิวจะเกิดการจูงใจทางบวกเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพตามสาเหตุและความแตกต่างเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล เช่น การขึ้นชอबरสชาติของอาหาร เป็นความพึงพอใจ ส่วนบุคคลแม้ว่าจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับร่างกายก็ตาม

เชลลีย์ (Shelley, ๑๙๖๕, pp. ๒๕๒ - ๒๖๘) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจสรุปได้ว่า มนุษย์จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจได้ออกเป็นสองแบบ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกทำให้เกิดความสุข ที่คนส่วนใหญ่มักจะไขว่คว้าตลอดเวลา เชลลีย์ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมอีกว่า ความพึงพอใจในรูปแบบบวกจะเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับเมื่อหวนคิดหรือทบทวน ในบางครั้งจะมีความสุขเพิ่มเติมมากกว่าเดิม ในทางตรงกันข้าม ความรู้สึกทางลบทำให้เกิดความกังวลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความทุกข์จนไม่สามารถก้าวข้ามขีดจำกัดของอารมณ์ในส่วนนั้นได้ นอกจากนี้ ความรู้สึกที่เกิดจากความทุกข์อาจก่อให้เกิดบาดแผลทางด้านจิตใจ และทุกครั้งเมื่อเจอความทุกข์ในลักษณะเดียวกันก็จะมีการคิดย้อนเปรียบเทียบชัดเจนนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ความสุขและความทุกข์จะมีผลกระทบทางด้านจิตใจอย่างมาก และจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในระยะยาวด้วย

คอตเลอร์ (Kotler, ๒๐๐๐, pp.๓๖) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่ได้รับ (perceived) กับความคาดหวัง (expectations) ของบุคคลผู้นั้น ถ้าสิ่งที่ได้รับไม่เพียงพอหรือด้อยกว่าความคาดหวัง ผู้ที่ได้รับประโยชน์ก็ไม่พอใจ (dissatisfied) ถ้าสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามคาดหวังผู้รับประโยชน์ก็เกิดความพึงพอใจ (satisfied)

การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความเด่นชัดเริ่มต้นจากการศึกษางานของเอลตัน มาโย (Elton Mayo) และคณะที่เมือง Hawthorne ในปี ค.ศ. ๑๙๓๐ และงานวิจัยที่ศึกษาความพึงพอใจได้ปรากฏเป็นครั้งแรกจากงานของ Hoppock ในปี ค.ศ.๑๙๓๕ ในงานวิจัยนี้ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นความพึงพอใจในด้านต่างๆ เช่น แรงจูงใจ ความสนใจทางสถานภาพของบุคคล เช่น อายุ ประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมในการทำงาน (ลักษณะของงาน ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน) เป็นต้น

กรีน และคราฟ (Greene and Craft, ๑๙๗๙) ได้ศึกษาค้นคว้าวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจที่ได้มาจากการทำงาน สามารถสรุปเป็นแนวคิดได้ ดังนี้

๑. ความพึงพอใจที่เกิดจากการทำงาน (Satisfaction Causes Performance) แนวคิดนี้ จะมีความเชื่อว่าผู้ที่มีความสุขจากการทำงานต่าง ๆ ด้วยความรู้สึกที่พึงพอใจจะมีผลผลิตจากงานดี ซึ่งแนวคิดในลักษณะนี้จะเป็นแนวคิดของ Victor Vroom (Vroom, ๑๙๖๔)

๒. การทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) แนวคิดนี้ จะมีความเชื่อว่า ผลงานที่ดีจะเป็นสิ่งที่สร้างความสุขในการทำงานส่งผลให้เกิดการสร้าง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแนวคิดในลักษณะนี้จะเป็นแนวคิดของ Porter and Lawler (Porter and Lawler, ๑๙๖๘)

๓. รางวัลจะเป็นปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงาน (Reward as a Causal Factor Satisfaction) แนวคิดนี้มีความเชื่อ รางวัลหรือผลตอบแทนจะเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดความ

พึงพอใจในการทำงาน และเกิดผลของงานที่ประสบความสำเร็จ แนวคิดกลุ่มนี้จะเป็นของ Brayfield and Crockett (Brayfield and Crockett, ๑๙๕๕)

คอร์แมน (Korman, ๑๙๗๗) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจออกเป็น ๒ กลุ่ม ประกอบไปด้วย

๑. ทฤษฎีเติมเต็มความต้องการ (Need Fulfillment Theory) ความพึงพอใจที่เกิดจากการทำงานเป็นความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายส่วนบุคคล

๒. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference – Group Theory) ลักษณะการทำงานของกลุ่มจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสมาชิกภายในกลุ่มจะใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตนเอง

ทฤษฎีของไมเออร์ (Myers, ๑๙๗๐) ได้นำเสนอแนวคิดการจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานโดยเน้นหนักไปที่เป้าหมายของงานเพื่อให้ได้ผลงานเชิงปฏิบัติ จะต้องมียุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

๑. งานที่ปรากฏจะต้องมีลักษณะความสัมพันธ์กับความต้องการส่วนตัว งานนั้นจึงจะมีความหมายและความสำคัญกับผู้ที่นำไปปฏิบัติ

๒. งานที่ดำเนินการจะต้องมีการวางแผนและสามารถวัดความสำเร็จได้ โดยใช้ระบบและการควบคุมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

๓. ในการสร้างความพึงพอใจที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เป้าหมายของงานจะต้องมีลักษณะที่เด่นชัด กล่าวคือ การมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมาย การรับทราบผลสำเร็จของงาน โดยตรงงานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถและความพอใจเป็นหลัก และงานที่ดำเนินการจะต้องนำไปทำให้สำเร็จได้จริง

ทั้ง ๓ ประการ ดังที่กล่าวมา ไมเออร์ ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมว่า เป้าหมายที่เกิดขึ้นจากการทำงานในลักษณะนี้ จะตอบสนองความต้องการในด้านความก้าวหน้าของตำแหน่งงาน ความสำเร็จของงาน ความรับผิดชอบ และการยอมรับนับถือ ซึ่งจะเป็นแนวทางสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของงาน

ทฤษฎีของมิลเลท

แนวความคิดของ Millet (Millet, ๑๙๕๔) ได้นำเสนอเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจ ในการจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชน โดยมีแนวทางและหลักการสำคัญ คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาค กล่าวคือ ภาครัฐจะต้องมีฐานคติในการคิดว่าการบริหารงานจะต้องอยู่บนพื้นฐานของความเท่าเทียมกัน ดังนั้น ภาครัฐจะต้องให้การบริการกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกันตามกฎหมาย ไม่สามารถแบ่งแยกกีดกันหรือให้บริการเฉพาะกลุ่มหรือบุคคลได้ Millet ยังได้นำเสนอความคิดเพิ่มเติมว่า การให้บริการสาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของภาครัฐ จะไร้ประสิทธิภาพเมื่อการให้บริการไม่ตรงต่อเวลา อันจะนำไปสู่การสร้างความไม่พึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการภาครัฐได้ ดังนั้น Millet จึงได้สรุปแนวทางสำคัญที่ภาครัฐจะต้องสร้างความพึงพอใจด้านการให้บริการกับประชาชน โดยจะต้องยึดถือหลักการ ๕ ประการ คือ

๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) กล่าวคือ ภาครัฐจะต้องมีความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน จะต้องได้รับความยุติธรรมที่เกิดจากการให้บริการอย่างเสมอภาคกันไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการและจะต้องได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานให้บริการเดียวกันด้วย

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 เป็นการให้บริการอย่างสม่ำเสมอบนพื้นฐานของการยึดถือประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลัก และไม่ยึดตามความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะดำเนินการต่อหรือหยุดเมื่อใดก็ได้

๕. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่ทำหน้าที่ได้มากขึ้นบนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

กล่าวโดยสรุป แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในเรื่องทฤษฎีองค์ประกอบคู่ของ Herzberg ที่ว่าด้วยปัจจัยจูงใจที่มีการตอบสนองความต้องการให้กับบุคคล มีขอบข่ายในเรื่องของความสำเร็จ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า แนวความคิดของ Maslow ที่ได้แสดงทัศนะไว้ว่าแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจะเป็นสิ่งสนับสนุนให้เกิดความต้องการของมนุษย์ ๕ ชั้น ประกอบไปด้วยความต้องการพื้นฐานความต้องการความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการสถานะด้านสังคม และความต้องการความสำเร็จในชีวิต แนวความคิดของ Korman และ Myers ได้ชี้ชัดในประเด็นเรื่องของการปฏิบัติงาน ที่มีประสิทธิภาพจะเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ และแนวความคิดของ Millet มีสาระสำคัญที่แสดงให้เห็นถึงการทำงานของภาครัฐจะต้องสร้างความพึงพอใจด้านการให้บริการกับประชาชนโดยตรง เช่น การให้บริการอย่างเสมอภาค การให้บริการตรงเวลา ความเพียงพอในการให้บริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง และการให้บริการแบบก้าวหน้า ทฤษฎีแนวความคิดที่ได้กล่าวสรุปมาทั้งหมดเป็นองค์ประกอบสำคัญที่นำมาใช้ในการผสมผสานกับการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในการประเมินความพึงพอใจการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ทั้ง ๖ ด้าน ประกอบไปด้วย ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและประเพณีท้องถิ่น และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ที่กล่าวมานี้ มีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ที่มีต่อประชาชน จึงสามารถนำมาตั้งเป็นข้อคำถามเพื่อประเมินความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่ามีประสิทธิภาพที่จะยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้ตามแนวคิดของ Maslow ที่กล่าวว่าความพึงพอใจของมนุษย์ที่เริ่มต้นจากปัจจัยพื้นฐานในการดำรงชีวิต อีกทั้งยังเป็นการสะท้อนแนวคิดของ Millet ที่ภาครัฐจะต้องสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะกับประชาชน

แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการประเมินผล

แนวความคิดในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผล (Evaluation) เป็นกระบวนการหนึ่งที่มีความสำคัญและจำเป็นสำหรับการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่กำหนดไว้ การจะตรวจสอบว่าการบริหารงานประสบความสำเร็จหรือบรรลุวัตถุประสงค์ได้มากน้อยเพียงใดจะต้องมีการประเมินผลการปฏิบัติงานในแต่ละส่วนของโครงการว่าได้นำไปปฏิบัติบรรลุเป้าหมายหรือไม่ โดยจะต้องมีวิธีการเปรียบเทียบจากผลงานที่ได้รับตามมาตรฐานที่กำหนดหรือผลที่คาดหวัง ทั้งที่เห็นเป็นรูปธรรม และนามธรรม ผลแห่งการประเมินจะก่อให้เกิดประโยชน์ในการที่จะบอกให้ทราบถึงความสำเร็จหรือความล้มเหลว สามารถนำไปใช้เป็นบทเรียนเพื่อแก้ไขปัญหาได้ทั้งในปัจจุบันและอนาคต

การประเมินผล (Evaluation) ตามความหมายในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การประเมินผล หมายถึง การพิจารณาและวัดค่าของกิจการใด ๆ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (ราชบัณฑิตยสถาน, ๒๕๔๖ : ๖๖๔)

Ebel & Frisbie ได้ให้คำนิยามการประเมินผลว่า เป็นเรื่องของการตัดสินใจในการพิจารณาเกี่ยวกับคุณภาพหรือคุณค่าของสิ่งที่ต้องการประเมิน (Ebel and Frisbie, ๑๙๘๖ : ๑๓)

Christensen & Whiting (๒๐๑๘) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การกำหนดคุณลักษณะที่พึงประสงค์สำหรับพนักงานในฝ่ายงานที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานขององค์การกำหนดไว้

Honyenuga, Tunninga, & Ghijssen (๒๐๑๙) ได้ให้ความหมายการประเมินผล สรุปได้ว่าเป็นการใช้กระบวนการที่มีรูปแบบวิธีการหลากหลายประเภทมาดำเนินการวัดประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานภายในองค์การ โดยจะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับรูปแบบโครงสร้างองค์การ ขนาดองค์การ วัฒนธรรมองค์การ กลยุทธ์ ภาวะผู้นำ รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินผลการปฏิบัติงานร่วมกันด้วย

Stephen P. Rubins (Stephen P. Rubins, ๑๙๗๖: ๑๔๓) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลว่าเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดูแลติดตามเพื่อที่จะทำให้ทราบว่าองค์การหรือหน่วยงานได้รับประโยชน์และใช้ทรัพยากร เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ถ้าไม่ได้เป็นไปตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้ จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องคอยดูแลควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา

Stufflebeam & Shinkfield (Stufflebeam & Shinkfield, ๑๙๙๐ : ๓, ๑๕๙) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลไว้ว่า เป็นกระบวนการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับเป้าหมาย การวางแผน

การดำเนินการ และผลกระทบ เพื่อนำไปประกอบเป็นแนวทางในการตัดสินใจ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือ และเพื่อส่งเสริมให้เกิดความเข้าใจในสถานการณ์ของโครงการภายใต้การกำหนดคุณค่าหรือข้อดี ข้อเสียบางสิ่งบางอย่างที่เป็นระบบ

Worthen & Sander (๑๙๘๗ : ๑๙) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลไว้ว่า เป็นการพิจารณาคุณประโยชน์ของการจัดหารายการสนเทศเพื่อตัดสินคุณค่าของแผนงาน ผลผลิต กระบวนการที่บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป็นการพิจารณาศักยภาพของทางเลือกต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินงานหรือให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

ซูชัย สมितिไกร (๒๕๕๖) ได้ให้คำนิยามของการประเมินผล สรุปได้ว่า การประเมินผล การปฏิบัติงานเป็นการพิจารณาตัดสินว่าบุคคลที่ปฏิบัติงานทำงานได้ดีมากน้อยเพียงใด โดยมีการเปรียบเทียบกับมาตรฐานของงานที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งมีการสื่อสารเพื่อให้บุคลากรทราบถึงผลการพิจารณานั้น

อนันต์ชัย คงจันทร์ (๒๕๕๘: ๑๐๙) การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์การใช้ในการประเมินผลการทำงานของพนักงานภายในองค์การ ข้อสรุปที่ได้จากผลการปฏิบัติงานจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

องอาจ นัยพัฒน์ (๒๕๕๘) การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการหรือเครื่องมือสำคัญในการบริหารงานบุคคลที่สามารถช่วยเหลือและพัฒนาการดำเนินงานขององค์การให้เป็นที่ไปตามวิสัยทัศน์และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป การประเมินผล หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการว่าประสบผลสำเร็จตามกรอบของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้ การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยการตัดสินใจของผู้บริหารในการพิจารณาอย่างรอบคอบเพื่อแสวงหาแนวทางที่ดีที่สุดต่อไป

แนวความคิดการประเมินผลโครงการในยุคดิจิทัล

การเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีที่มีความทันสมัยผสมผสานกับการเปลี่ยนผ่านของยุคปัญญาประดิษฐ์ ได้ส่งผลให้การปฏิบัติงานในองค์กรภาครัฐมีการเปลี่ยนแปลงปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับกระแสโลกาภิวัตน์ที่มีอยู่มาอย่างยาวนาน ด้วยเหตุนี้การประเมินผลโครงการในยุคดิจิทัลที่มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาปรับใช้กับองค์การราชการในทุกภาคส่วน จึงจำเป็นต้องมีรูปแบบการประเมินผลในทุกระดับชั้นเพื่อเปิดโอกาสให้บุคลากรได้พัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ดังนั้น แนวความคิดการประเมินผลโครงการในยุคดิจิทัล ประกอบไปด้วย

๑. การบริหารจัดการประสิทธิภาพเชิงความสามารถ (Competency Based Performance Management) เป็นแนวความคิดของแมคเคลแลนด์ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานโดยมีพื้นฐาน การพิจารณาทั้งผลงานและสมรรถนะของรายบุคคลเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือตัวชี้วัดและความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสมรรถนะ แบ่งได้เป็น ๒ ลักษณะสำคัญ (McClelland, ๑๙๘๘) ประกอบไปด้วย

๑.๑ สมรรถนะหลัก (Core Competency) เป็นการประเมินผลโครงการที่สอดคล้องกับทักษะและคุณลักษณะพฤติกรรมของบุคลากรทุกระดับชั้นภายในองค์การอันเป็นพื้นฐาน

สำคัญที่จะนำไปสู่วิสัยทัศน์ขององค์การตามที่ได้กำหนดไว้ เช่น การทำงานที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ การมีจิตใจให้บริการ การทำงานเป็นทีม การสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ ทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคล การเปิดใจรับฟัง และการใฝ่รู้อยู่เสมอ เป็นต้น

๑.๒ ความสามารถเฉพาะ (Functional Competency) การประเมินผลโครงการ จากความสามารถเฉพาะจะเกิดขึ้นกับบุคลากรที่มีการปฏิบัติงานในหน้าที่ใดหน้าที่หนึ่งเป็นพิเศษ มีการแบ่งหน้าที่ตามความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น ผู้จัดการฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จะต้องมีทักษะ ความรู้ และความสามารถ ทำหน้าที่รับผิดชอบกรอบอัตรากำลังคน การบริหารคน การพัฒนาและการฝึกอบรม การบริหารผลตอบแทน เป็นต้น

๒. การบริหารจัดการตามวัตถุประสงค์ (Management by Objectives : MBO) การประเมินประสิทธิภาพหรือความสำเร็จตามวัตถุประสงค์จะต้องมีการบริหารจัดการที่เปิดโอกาสให้ผู้บริหารและบุคลากรภายในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และขอบเขตงานเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยผู้บริหารจะมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนากำหนดปัญหาตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลตามแนวคิดการบริหารจัดการตามวัตถุประสงค์ (จิรวัดน์ และคณะ, ๒๕๖๔) มีวิธีการดังต่อไปนี้

๒.๑ การกำหนดวัตถุประสงค์และการวางแผนจะต้องอยู่ภายใต้แผนกลยุทธ์เดียวกัน เพื่อให้เกิดการอภิปรายสื่อสารทำความเข้าใจระหว่างผู้บริหารและบุคลากรภายในองค์การบนพื้นฐานของการมีส่วนร่วมมากที่สุด

๒.๒ การมอบหมายภาระหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้บริหารจะต้องกำหนดรายละเอียดงาน (job description) ให้บุคลากรรับทราบถึงรายละเอียดภาระงานตามอำนาจหน้าที่ในแต่ละตำแหน่งที่แตกต่างกัน รวมถึงสามารถกำหนดวัตถุประสงค์ที่ส่งผลต่อความสำเร็จในภาระงานที่รับผิดชอบโดยผู้บริหารจะต้องเป็นผู้ประเมินผลการปฏิบัติงานและเป็นที่ปรึกษาที่ดีให้กับบุคลากรด้วย

๒.๓ การติดตาม ตรวจสอบ และปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน ผู้บริหารมีหน้าที่ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานเป็นระยะโดยมีการประชุมให้บุคลากรนำเสนอความก้าวหน้าของงาน เพื่อตรวจสอบว่าแนวทางการปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ตามวัตถุประสงค์หรือไม่ หากพบเจอปัญหาหรือข้อจำกัดก็สามารถลงมือดำเนินการแก้ไขได้อย่างทันท่วงที

๒.๔ การประเมินผลงาน เป็นการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกรอบเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์การโดยมีรางวัลตอบแทนตามข้อตกลงที่เห็นชอบร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร จะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน

๓. การประเมินผลแบบ OKRs (Objective and Key Results) เป็นรูปแบบการประเมินที่นิยมมากในยุคดิจิทัล สำหรับในความหมายของ OKRs หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยเน้นวัตถุประสงค์เป็นหลักเป็นการบอกจุดมุ่งหมายของหน่วยงานหรือวิสัยทัศน์ขององค์การในการตั้งเป้าหมายว่าจะทำอะไร จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร และทำอย่างไรให้ทุกคนในองค์การบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้น การนำรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ OKRs เข้ามาปรับใช้

สามารถสรุปได้ ดังนี้ (นครินทร์ วนกิจไพบูลย์, ๒๕๖๓; สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, ๒๕๖๓; สถาบันไทรทัศน์ไทยพีบีเอส, ๒๕๖๑)

๓.๑ องค์การที่จะนำรูปแบบ OKRs มาปรับใช้จะต้องมีลักษณะขององค์การที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบงานที่ยืดหยุ่น (flexible working system)

๓.๒ การสื่อสารระบบการปฏิบัติงานภายในขององค์การจะต้องมีการทำงานในรูปแบบทีมงานโดยมีการสื่อสารจากบนลงล่าง (Top – down communication) มีลักษณะการสั่งการจากผู้บริหารลงไปสู่บุคลากรในระดับปฏิบัติการ นอกจากนี้จะต้องมีการมอบหมายงานให้เกิดการป้อนข้อมูลย้อนกลับและมีการสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Bottom – up communication) สื่อสารจากบุคลากรระดับปฏิบัติการไปยังผู้บริหารในการแนะนำข้อเสนอแนะ ปัญหาอุปสรรค ที่เกิดจากการปฏิบัติงานอันเป็นการสื่อสารให้ผู้บริหารได้รับทราบข้อมูลเพื่อปรับแผนและกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานในอนาคต

๓.๓ การเลือกใช้การประเมินผลแบบ OKRs ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องมีการปรับวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนงานในแต่ละช่วงเวลาไตรมาสของกิจกรรมการปฏิบัติงาน และจะต้องดำเนินการให้อิสระทางความคิดกับบุคลากรในการแสดงความคิดเห็นหรือแนวทางในการปฏิบัติงานโดยจะต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎระเบียบที่กำหนดไว้

๓.๔ การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการประเมินผลแบบ OKRs ผู้บริหารระดับสูงจะต้องดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยจะต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนภายในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณาถ้อยแถลงให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้

๓.๕ การปฏิบัติงานแบบ OKRs จะต้องมีความกล้าในการเผชิญกับปัญหาและอุปสรรครวมถึงความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้นได้ในทุกการปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ OKRs จะเป็นการกำหนดเป้าหมายและผลลัพธ์ที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถตรวจสอบได้ว่า กระบวนการดำเนินการประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด นอกจากนี้ การประเมินผลแบบ OKRs จะเป็นส่วนสำคัญที่เป็นตัวประสานระหว่างผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติการ เข้าไว้ด้วยกันบนพื้นฐานของการกำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายทิศทางขององค์การให้เกิดความชัดเจนและเป็นรูปธรรม

แนวความคิดและทฤษฎีการประเมินผลโครงการในยุคดิจิทัล เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของการบริหารจัดการระบบงานที่สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ต่างมีการปรับแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การพิจารณาการประเมินผลคงไม่สามารถจำกัดให้ใช้เพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเท่านั้น แต่ควรพิจารณาถึงบริบทของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการประเมินผลโครงการสูงสุด ดังนั้นแนวความคิดทฤษฎีการประเมินผลเพิ่มเติมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในปัจจุบัน ประกอบไปด้วย

๑. แนวคิดการประเมินผลของ Michael Scriven (Scriven, M., ๑๙๙๘; M., ๒๐๐๑; Scriven, M., ๒๐๐๗; Scriven, M., ๒๐๑๑)

แนวความคิดการประเมินของ สกรีฟเวน มุ่งเน้นในเรื่อง กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมข้อมูลเพื่อการตัดสินใจเลือกใช้เครื่องมือที่นำมาใช้ในการประเมินเพื่อตัดสินคุณค่า (merit, worth, value) ความสำคัญ (significance) ของสิ่งที่มุ่งประเมินเมื่อเปรียบเทียบกับเกณฑ์ เช่น ต้นทุนการดำเนินงาน และความคุ้มค่า เป็นต้น สกรีฟเวน จึงได้จำแนกประเภทและบทบาทของการประเมินออกเป็น ๒ ลักษณะ คือ

๑.๑ การประเมินระหว่างดำเนินการ (Formative Evaluation) เป็นการประเมินลักษณะงาน กิจกรรม หรือโครงการใด ๆ ที่บ่งชี้ถึงข้อดีหรือข้อจำกัดที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน เรียกรวมการประเมินในลักษณะนี้ว่า การประเมินเพื่อการปรับปรุง

๑.๒ การประเมินผลรวม (Summative Evaluation) เป็นการประเมินเมื่อกิจกรรมหรือโครงการใดสิ้นสุดลงนำผลที่ได้จากการประเมินมาสรุปเป็นตัวบ่งชี้เพื่อแจกแจงคุณค่าความสำเร็จของโครงการนั้น จึงเรียกรวมการประเมินในลักษณะนี้ว่า การประเมินสรุปรวม

ทั้งการประเมินเพื่อการปรับปรุงและการประเมินสรุปรวม จะเป็นการประเมินผลลัพธ์ตัดสินคุณค่าของโครงการเมื่อโครงการสิ้นสุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สกรีฟเวน ยังได้นำเสนอแนวความคิดการประเมินเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรควรประเมินความก้าวหน้าระหว่างการทำงานโครงการซึ่งเป็นการจัดทำ การประเมินกระบวนการ เพื่อให้การพัฒนาปรับปรุงโครงการสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

นอกจากแนวความคิดที่ได้นำเสนอมา สกรีฟเวน ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมในประเด็นที่ จะต้องประเมินออกเป็นส่วนสำคัญอีก ๒ ส่วน คือ

๑. การประเมินภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะโครงการต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการที่เป็นรูปธรรม

๒. การประเมินผลตอบแทน (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของโครงการ ทฤษฎีหรือคุณภาพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับโครงการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ได้รับการบริการ

กล่าวโดยสรุป การประเมินผลโครงการในยุคดิสรัปชัน (Disruption Era) จำเป็นต้องปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเทคโนโลยี แนวความคิดสำคัญในการประเมินผลโครงการในยุคนี้ เน้นไปที่ความยืดหยุ่นและการปรับตัวโครงการ ในยุคดิสรัปชันต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วตามสถานการณ์การประเมินผลจึงต้องคำนึงถึงความสามารถในการปรับตัวและการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทันเวลา ดังนั้นการประเมินผลในยุคดิสรัปชันจึงไม่เพียงแต่เน้นที่ผลลัพธ์สุดท้ายของโครงการ แต่ยังเน้นที่กระบวนการดำเนินงาน ความสามารถในการปรับตัว และการสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ให้กับองค์กรและสังคมในภาพรวม

๒. แนวความคิดการประเมินตามรูปแบบของ อัลคิน (Alkin's Concepts Evaluation)

ในทัศนะของอัลคิน มองว่า การประเมิน เป็นกระบวนการคัดเลือก ประมวลผล ข้อมูล และการจัดระบบสารสนเทศที่มีประโยชน์ เพื่อนำเสนอต่อผู้มีอำนาจในการตัดสินใจหรือเพื่อ

กำหนดทางเลือกในการทำกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ ซึ่งสามารถแบ่งการประเมินออกเป็น ๕ ส่วน คือ

๒.๑ การประเมินโดยเน้นวัตถุประสงค์ของโครงการ เป็นการประเมินที่ดำเนินการทำขึ้นก่อนที่จะจัดกิจกรรมหรือโครงการใด ๆ เพื่อเป็นการกำหนดเป้าหมายของโครงการให้สอดคล้องกับความต้องการในขณะนั้น

๒.๒ การประเมินโดยเน้นการวางแผน เป็นการประเมินหาวิธีการที่เหมาะสมในการวางแผนเพื่อให้การดำเนินโครงการนั้นบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้

๒.๓ การประเมินโดยเน้นการดำเนินโครงการ จะเป็นการประเมินขั้นตอนที่เน้นการพิจารณาว่าเป็นไปตามแผนงานที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ หรือได้ดำเนินการตามขั้นตอนครบถ้วนในระดับใด

๒.๔ การประเมินเพื่อการพัฒนากระบวนการ เป็นการประเมินที่ค้นหารูปแบบหรือแนวทางที่เป็นข้อเสนอแนะสำคัญในการปรับปรุงงานที่กำลังดำเนินการอยู่เพื่อให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

๒.๕ การประเมินเพื่อรองรับการขยายตัวของงาน จะเป็นการประเมินภายหลังจากการดำเนินงานตามโครงการโดยมีเป้าหมายเพื่อตรวจสอบให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ รวมทั้งมีการประมวลผลข้อเสนอแนะในการที่จะยุบ เลิก หรือขยาย สามารถนำไปปรับใช้กับโครงการในช่วงระยะเวลาต่อไป

จากแนวคิดการประเมินผลของ อัลคิน จะสังเกตได้ว่า เป็นการประเมินเพื่อนำไปใช้ในการตัดสินใจเป็นหลัก โดยนักประเมินทำหน้าที่เปรียบเสมือนเป็นผู้เชี่ยวชาญในการจัดเตรียมข้อมูลเพื่อรายงานให้กับผู้ที่มีอำนาจในการตัดสินใจให้ทราบถึงทางเลือกที่เหมาะสมกับการบรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

๓. แนวความคิดการประเมินผลแบบการตอบสนอง (Responsive Evaluation)

การประเมินผลแบบการตอบสนองเป็นแนวคิดของ โรเบิร์ต สเตก (Stake, R.E. and Abma, T. A., ๒๐๐๑) ที่ได้แสดงทัศนะไว้ว่า การประเมินผลแบบการตอบสนองจะเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากหลายแหล่ง เพื่อนำมาจัดข้อมูลให้เป็นระบบ โดยสเตกได้นำเสนอองค์ประกอบแนวคิดของการประเมินผลแบบการตอบสนอง ที่เรียกว่าโมเดลเคาทิแนนซ์ (Stake Countenance Model) ประกอบไปด้วย

๓.๑ เป้าหมายหรือความคาดหวัง (Goal or Intent) จะประกอบไปด้วย ๓ ส่วน คือ

๑) ข้อเสนอแรก (Antecedence) หมายถึง สภาพของสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นอยู่ก่อนโดยส่วนมากจะเป็นกิจกรรมที่เกิดขึ้นก่อนเป็นอันดับแรกและจะตามมาด้วยกิจกรรมอื่น ๆ ในภายหลัง

๒) การดำเนินการ (Transaction) หมายถึง สภาพของการกระทำที่มีการปฏิบัติหรือกิจกรรมที่มีการเคลื่อนไหวหรือการดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายของโครงการนั้น

๓) ผลผลิต (output) หมายถึง ผลที่เกิดขึ้นจากการนำโครงการไปปฏิบัติ

๓.๒ สิ่งที่สามารถได้ (Observation) หมายถึง เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นตามสภาพความเป็นจริงบนพื้นฐานขององค์ประกอบ ๓ ส่วน คือ ข้อเสนอแรก การดำเนินการ และผลผลิต โดยมีความสอดคล้องระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ได้เป็นตัวบ่งชี้ว่า ข้อมูลที่ได้มีความเที่ยงหรือความตรง แต่เป็นเพียงสิ่งที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจที่จะให้เกิดขึ้นจริงเท่านั้น

สำหรับในส่วนของการตัดสินใจว่าโครงการใดจะประสบความสำเร็จนั้น ผู้ประเมินจะต้องพิจารณาว่า มีมาตรฐานอะไรบ้างที่เหมาะสมในการจะนำมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ โดยส่วนใหญ่มักจะนิยมแบ่งออกเป็น ๒ เกณฑ์ กล่าวคือ

๑) เกณฑ์สมบูรณ์ (Absolute Criterion) เป็นการกำหนดเกณฑ์ที่ตั้งขึ้นก่อน โดยมีความเป็นอิสระจากทุกกลุ่ม

๒) เกณฑ์สัมพัทธ์ (Relative Criterion) เป็นเกณฑ์ที่ได้จากลักษณะพฤติกรรมของกลุ่มถ้าในกรณีที่ผู้ประเมินไม่สามารถหามาตรฐานที่นำมาเปรียบเทียบได้ ก็จะต้องพยายามหาโครงการอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันมาเปรียบเทียบเพื่อช่วยในการตัดสินใจ

ข้อดีของการประเมินผลแบบการตอบสนองของ สเตก คือ เป็นการนำเสนอวิธีการประเมินอย่างเป็นระบบเพื่อจัดเตรียมข้อมูลเชิงบรรยายและมีมาตรฐานการตัดสินใจคุณค่าการประเมินที่ปรากฏชัดเจนตอบสนองต่อความต้องการข้อมูลของผู้ใช้ประโยชน์อย่างแท้จริง สำหรับในส่วนของการจำกัด ในบางกรณีหากข้อมูลที่ใช้ในการประเมินมีความทับซ้อนกันก็อาจจะก่อให้เกิดความขัดแย้งภายในองค์การได้

สเตกยังได้นำเสนอแนวความคิดการประเมินผลที่ไม่ยึดกับวัตถุประสงค์เป็นหลัก ประกอบไปด้วย กระบวนการประเมินอย่างเป็นระบบ ดังต่อไปนี้

๑. การพูดคุยกับบุคลากร และผู้รับบริการที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
๒. การกำหนดขอบเขตภาพรวมของกิจกรรมโครงการ
๓. การกำหนดวัตถุประสงค์หรือกิจกรรมทั้งหมดของโครงการ
๔. ค้นหาจุดมุ่งหมาย และสิ่งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ
๕. รวบรวมประเด็นหรือปัญหาต่าง ๆ ที่คาดว่าจะนำมาประเมิน
๖. กำหนดข้อมูลที่จำเป็นตามประเด็นปัญหาที่กำหนดไว้
๗. การคัดเลือกผู้ตัดสินใจ ผู้สังเกต และเครื่องมืออย่างเป็นระบบ
๘. การวิเคราะห์ข้อมูลที่เก็บรวบรวม
๙. เตรียมกรณีศึกษาเพื่อพรรณนา และอธิบาย
๑๐. กำหนดชี้ชัดประเด็นปัญหาของผู้ที่เกี่ยวข้อง
๑๑. เตรียม และนำเสนอการจัดทำรายงานอย่างเป็นทางการ

กล่าวโดยสรุป แนวความคิดและทฤษฎีการประเมินผลแบบการตอบสนองของ สเตก จะให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหรือกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อการบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายของโครงการที่ได้กำหนดไว้ การจัดทำโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีเป้าหมายสำคัญ ซึ่งก็คือการพัฒนาคุณภาพชีวิตและตอบสนองความต้องการของประชาชน การใช้แนวความคิดของสเตก เข้ามาประเมินจะเป็นการสนับสนุนให้เกิดปรากฏการณ์ที่มีความชัดเจนว่าโครงการหรือกิจกรรมที่ได้ดำเนินการไปนั้นก่อให้เกิดประโยชน์ตรงต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงหรือไม่

อย่างน้อยเพียงใด อีกทั้งการใช้แนวความคิดนี้เข้ามาควบคุมกับการประเมินตามยุทธศาสตร์ในแต่ละด้าน อันประกอบไปด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น รวมถึงด้านการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งข้อมูลในแต่ละยุทธศาสตร์ มีการดำเนินโครงการตามแผนที่ได้กำหนดไว้ถือได้ว่าเป็นข้อมูลเดี่ยวที่ไม่มีการทับซ้อนกัน การใช้แนวความคิดของ สเตก เข้ามาประเมินก็จะช่วยลดข้อขัดแย้งภายในเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้

๔. แนวความคิดการประเมิน CIPP Model

แนวความคิดการประเมินผลแบบ ชิป โมเดล (CIPP Model) ของ Daniel L. Stufflebeam) (Stufflebeam, ๒๐๐๗; Stufflebeam and Shinkfield, ๒๐๐๗) เป็นกระบวนการประเมินอย่างเป็นระบบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ คุณค่า และความสำคัญของสิ่งที่มีมุ่งนำมาประเมินเพื่อใช้ในการตัดสินใจบนพื้นฐานของมาตรฐานการประเมินครอบคลุมหลักอรรถประโยชน์ ความเป็นไปได้ ความชอบธรรม ความถูกต้อง การนำ ชิป โมเดล ไปใช้ในการประเมินต่าง ๆ จะต้องมุ่งเน้นไปยังผู้ใช้การประเมิน ซึ่ง CIPP Model ประกอบไปด้วย

Context Evaluation เป็นการประเมินบริบทหรือสภาพแวดล้อมก่อนที่จะลงมือทำโครงการใด มีจุดมุ่งหมาย เพื่อกำหนดหลักการหรือเหตุผลที่มีความเหมาะสมในการดำเนินโครงการว่ามีความเกี่ยวข้องกับความต้องการของผู้ได้รับประโยชน์ จำนวนสินทรัพย์ที่ครอบครอง และปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน ภายใต้บริบทสิ่งแวดล้อมในการประเมินจะต้องพิจารณาตลอดการดำเนินโครงการ

Input Evaluation เป็นการประเมินสิ่งนำเข้าเพื่อการวางแผน การเลือกกลยุทธ์ที่มีความเหมาะสม และเพียงพอของทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินโครงการบนพื้นฐานของการใช้เทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการ และมีความเป็นไปได้ ตลอดจนงบประมาณที่เกี่ยวข้องตลอดการดำเนินโครงการ

Process Evaluation เป็นการประเมินกระบวนการในการปฏิบัติงานของโครงการ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการติดตามทั้งในด้านการติดตามเอกสาร และกิจกรรมอื่น ๆ ที่ดำเนินการในอีกแง่หนึ่ง การประเมินกระบวนการยังเกี่ยวข้องกับการประเมินเพื่อหาข้อบกพร่องของการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินไปแก้ไขให้สอดคล้องกับข้อบกพร่องที่เกิดขึ้นอีกด้วย

Product Evaluation เป็นการประเมินผลผลิตเพื่อเปรียบเทียบกับผลที่ได้รับจากการดำเนินโครงการ เช่น การประเมินผลกระทบ การประเมินประสิทธิผล คุณภาพ และความสำคัญของผลลัพธ์ที่ได้จากการกำหนดเป้าหมายไว้ตั้งแต่แรกเริ่มโครงการ การประเมินความสำเร็จในรูปแบบเปรียบเทียบนี้ ควรดำเนินการอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ไปประยุกต์ใช้กับโครงการอื่น ๆ ได้

จากแนวความคิดของ CIPP Model ที่ได้อธิบายความหมายข้างต้น ประเด็นที่ควรนำมาประเมินควบคุมก็สามารถแบ่งออกได้เป็น ๔ ประเภท คือ

๑. แนวทางในการตัดสินใจเพื่อประเมินโครงการควรพิจารณาถึงความสำคัญของสภาพภาวะแวดล้อมในขณะนั้นว่า การกำหนดวัตถุประสงค์สอดคล้องกับแผน และขั้นตอนในการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร

๒. แนวทางในการตัดสินใจเพื่อการประเมินโครงการควรพิจารณาถึงปัจจัยนำเข้ามาที่มีความสอดคล้องกับการกำหนดโครงสร้างของแผนงาน และขั้นตอนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของโครงการหรือไม่อย่างไร

๓. การควบคุมการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดจะต้องใช้การตัดสินใจที่อาศัยการประเมินกระบวนการเพื่อปรับปรุงแก้ไขแนวทางในการดำเนินงานให้ได้ผลดีมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

๔. การยุติ ล้มเลิก หรือขยายโครงการในอนาคตจะต้องอาศัยการตัดสินใจในข้อมูลของการทบทวนโครงการว่ามีความสมบูรณ์หรือมีจุดบกพร่องในส่วนใดบ้าง เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

กล่าวโดยสรุป แนวคิดในการประเมินผลของ Stufflebeam เป็นต้นแบบของการประเมินอย่างมีระบบ และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการตัดสินใจดำเนินโครงการในแต่ละประเภท หากพิจารณาการประเมินแบบ CIPP Model ให้มากขึ้น ผู้เขียนมีความคิดเห็นว่า บทบาทของ CIPP Model จะมีลักษณะของการประเมินความก้าวหน้า (Formative Evaluation) กล่าวคือ เป็นแนวทางที่ชี้แนะการตัดสินใจที่จะพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในระหว่างการนำโครงการไปปฏิบัติเพื่อรักษาคุณภาพของโครงการ และบทบาทของการประเมินผลสรุป (Summative Evaluation) กล่าวคือ เป็นการใช้ข้อมูลที่ได้จากการประเมินนำมาตัดสินคุณภาพ ความคุ้มค่า และความสำคัญของโครงการเมื่อการดำเนินงานได้สิ้นสุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว นอกเหนือจากนั้น การใช้แนวความคิด CIPP Model เข้ามาประเมินจะเป็นการพิจารณาถึงสภาพแวดล้อมหรือความเหมาะสม การเลือกใช้ทรัพยากร การประเมินกระบวนการ และการประเมินผลผลิต จะอาศัยข้อมูลเพื่อทำการตัดสินใจประเมินในแต่ละโครงการว่ามีโครงการใดบ้างที่จะต้องปรับปรุงหาแนวทางแก้ไขเพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงแก้ไขจะเป็นประโยชน์ในเชิงข้อเสนอแนะเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงแก้ไข และพัฒนาการดำเนินงานตามแผนโครงการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ในอนาคต

กล่าวโดยสรุปสาระสำคัญภาพรวมของแนวคิดการประเมินผลโครงการ สามารถจำแนกเป็นประเด็นได้ ดังนี้

๑. การกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัด เริ่มต้นด้วยการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน และตัวชี้วัดความสำเร็จ (Key Performance Indicators - KPIs) เพื่อวัดผลการดำเนินงานของโครงการ ตัวชี้วัดเหล่านี้ควรสะท้อนถึงผลลัพธ์ที่ต้องการอย่างชัดเจน และสามารถวัดผลได้

๒. การรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของโครงการจะถูกรวบรวม และวิเคราะห์เพื่อประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้เป็นไปตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ข้อมูลที่แม่นยำและเชื่อถือได้เป็นปัจจัยสำคัญในการประเมินผล

๓. การประเมินผลลัพธ์ และผลกระทบ การประเมินผลโครงการจะพิจารณาทั้งผลลัพธ์ที่เป็นตัวเลข (เช่น ผลกำไร หรือผลลัพธ์ที่จับต้องได้) และผลกระทบเชิงคุณภาพ (เช่น การพัฒนาในด้านทักษะ หรือการปรับปรุงคุณภาพชีวิต) เพื่อให้เห็นภาพรวมของความสำเร็จของโครงการ

๔. การเปรียบเทียบกับเป้าหมายและมาตรฐาน ผลลัพธ์ที่ได้จะถูกเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ล่วงหน้า หรือมาตรฐานที่กำหนดไว้ เพื่อดูว่าโครงการประสบความสำเร็จมากน้อยเพียงใด และควรปรับปรุงส่วนใดบ้าง

๕. การสรุปและนำเสนอผลการประเมิน ผลการประเมินจะถูกสรุป และนำเสนอในรูปแบบที่เข้าใจง่าย เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียสามารถรับรู้ถึงความสำเร็จ และข้อจำกัดของโครงการ และใช้ข้อมูลเหล่านี้ในการตัดสินใจหรือปรับปรุงโครงการในอนาคต

๖. การเรียนรู้และปรับปรุง การประเมินผลเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่อง ซึ่งช่วยให้ทีมงานและองค์กรได้เรียนรู้จากประสบการณ์ และนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการปรับปรุงโครงการหรือการวางแผนในอนาคต

ดังนั้น จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับทฤษฎี และแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลได้นำมาประยุกต์ใช้ร่วมกับแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งจะกล่าวในตอนต่อไป มาใช้สำหรับการประเมินแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ซึ่งการประเมินผลเป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารแผนเพื่อทราบถึงการตอบสนองหรือบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ รวมถึงเพื่อทราบถึงปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา อันนำไปสู่ของการเสนอแนะสำหรับการพัฒนาโครงการ กิจกรรมต่าง ๆ ตลอดจนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไปในอนาคต

แนวคิด Balanced Scorecard (BSC)

การประเมินผลองค์การรูปแบบ Balanced Scorecard จะเป็นการพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspectives) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้ และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) โดยในแต่ละมุมมองจะเชื่อมโยงกันในลักษณะเหตุผล (Cause Effect Relation) หมายความว่า เมื่อองค์กรคาดหวังในเรื่องผลกำไร จากประกอบการที่ดีย่อมเป็นผลมาจากการที่องค์กรได้รับการยอมรับจากตลาดและลูกค้า เป็นเพราะผลิตภัณฑ์และบริการที่มีคุณภาพ มีกระบวนการภายในที่ดี ซึ่งมีสาเหตุมาจากการพัฒนาอย่างต่อเนื่องขององค์กรในการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ เพื่อการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา จะประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ ๔ ประการ (พสุ เตชะรินทร์, ๒๕๕๑) คือ

๑. วัตถุประสงค์ (Objective) เป็นกรอบเป้าหมายกำหนดการประเมินที่องค์กรอยากให้การดำเนินการจนประสบผลสำเร็จ โดยแบ่งวัตถุประสงค์ในแต่ละมุมมอง ดังนี้

๑.๑ มุมมองด้านการเงิน ได้แก่ การเพิ่มขึ้นของรายได้ การลดลงของต้นทุน หรือการเพิ่มขึ้นของรายได้ด้วยวิธีการอื่น

๑.๒ มุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ ส่วนแบ่งการตลาดที่เพิ่มขึ้น การรักษาลูกค้าเดิมขององค์กร การแสวงหาลูกค้าใหม่ การนำเสนอลูกค้าที่มีคุณภาพ การบริการที่รวดเร็ว

๑.๓ มุมมองด้านกระบวนการภายใน ได้แก่ การดำเนินงานที่รวดเร็วหรือกระบวนการบริหารที่มีประสิทธิภาพ

๑.๔ มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา ได้แก่ การเพิ่มทักษะของพนักงาน การรักษานักงานที่มีคุณภาพ วัฒนธรรมองค์กรที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ดี

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

๒.๑ ตัวชี้วัดด้านมุมมองการเงิน ได้แก่ รายได้ที่เพิ่มขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมาเป็นต้น

๒.๒ ตัวชี้วัดมุมมองด้านลูกค้า ได้แก่ จำนวนลูกค้าทั้งหมดหรือลูกค้าที่หายไป

๒.๓ ตัวชี้วัดมุมมองด้านกระบวนการ ได้แก่ จำนวนของเสียที่เกิดจากการผลิตหรือร้อยละของสินค้าที่ผ่านการตรวจคุณภาพ

๓. เป้าหมาย (Target) ได้แก่ ตัวเลขที่องค์กรมีความต้องการจะบรรลุตัวชี้วัดแต่ละประการ เช่น

๓.๑ เป้าหมายการเพิ่มขึ้นของรายได้เท่ากับร้อยละ ๔๐ ต่อปี

๓.๒ เป้าหมายของจำนวนลูกค้าเก่าที่จะหายไปไม่เกินร้อยละ ๑๐ ต่อปี

๔. ความคิดริเริ่มหรือสิ่งที่จะทำ (Initiatives) เป็นแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่กำหนดขึ้นโดยไม่ใช่แผนปฏิบัติการ จึงเป็นเพียงกรอบแนวความคิดที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

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

๑. Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ขององค์กรมาปฏิบัติ เป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่ใช้ในการสื่อสารกลยุทธ์ขององค์กรกับพนักงานทุกระดับและทุกหน่วยงานให้เกิดความเข้าใจเป็นไปในทิศทางเดียวกับการเติบโต และการแข่งขันขององค์กร

๒. Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือหลักในการวัดผล ในหลายองค์กรมีการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ Balanced Scorecard จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดผลสิ่งที่จับต้องไม่ได้ให้กลายเป็นตัวชี้วัดองค์กรที่จับต้องได้

๓. Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร การปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายจำเป็นที่จะต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บนพื้นฐานของความสอดคล้องกับกลยุทธ์หรือทิศทางในการแข่งขันขององค์กร จะต้องมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจนสามารถจับต้องได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

๔. Balanced Scorecard เป็นการแปลงกลยุทธ์ขององค์กรออกมาเป็นเป้าหมายในหลาย ๆ มิติ เพื่อให้มั่นใจว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดนั้นมีความสมดุล ซึ่งอาจจะมีตัวชี้วัดใหม่ ๆ ในหลาย ๆ มุมมอง และหลาย ๆ มิติ

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

๑. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) ในองค์กรด้านธุรกิจดัชนีแรกที่ควรคำนึงถึง คือ 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 ลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดี และกลับมาใช้บริการใหม่ และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าเสมอ

๒.๒ การรักษาฐานลูกค้าเก่า ต้องมีการติดตามความต้องการของลูกค้า และประเมินผลการสั่งซื้อตลอดเวลา

๒.๓ การเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ ต้องพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อดึงดูดให้มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ส่วนแบ่งการตลาด สร้างยอดขายที่ชัดเจนเพื่อรักษาตำแหน่งทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง

๒.๕ กำไรต่อลูกค้าหนึ่งราย สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

ในการพิจารณามุมมองด้านลูกค้าจะต้องวิเคราะห์ให้ชัดเจนว่า ใครคือลูกค้าคนสำคัญขององค์กร และอะไรคือสิ่งสำคัญที่องค์กรจะนำไปเสนอกลุ่มลูกค้าหลักนั้นเพื่อสร้างความพึงพอใจอันเป็นการรักษาฐานลูกค้าเก่า และสามารถเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ สร้างสัดส่วนส่วนแบ่งการตลาดและทำให้เกิดกำไรต่อลูกค้าสูงขึ้น

๓. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

ระบบการทำงานภายในองค์กรเป็นระบบที่มีความสำคัญต่อด้านการเงิน และลูกค้า นั่นคือ หากองค์กรพัฒนา และมีการบริหารการทำงานภายในที่ดีจะส่งผลให้ผลิตสินค้าได้รวดเร็ว

จัดส่งสินค้าตามเวลา มีคุณภาพตรงตามความต้องการของลูกค้า มีบริการหลังการขาย ส่งผลให้องค์กรมีการเติบโตทางรายได้สูงขึ้น ภายใต้มุมมองด้านการระบวนการภายในสามารถนำแนวคิดห่วงโซ่แห่งคุณค่า (Value Chain) เข้ามาผสมผสานจนเป็นกิจกรรมหลัก ดังต่อไปนี้

- ๓.๑ กิจกรรมด้านการขนส่งเพื่อกระจายวัตถุดิบ และปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ
- ๓.๒ กิจกรรมการแปรรูปวัตถุดิบให้ออกมาเป็นสินค้าหรือผลิตภัณฑ์
- ๓.๓ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม และจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ดำเนินการเสร็จแล้วไปยังผู้บริโภค
- ๓.๔ กิจกรรมที่สร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการครอบคลุมถึงการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าก่อน และหลังการขาย

๔. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

การเรียนรู้ และการพัฒนาของพนักงานในองค์กรจะเป็นดัชนีที่ส่งผลต่อกระบวนการทำงานภายในองค์กร หากพนักงานเกิดการเรียนรู้มีการพัฒนาขีดความสามารถของการเรียนรู้ด้านทักษะ ทักษะ ทักษะ จะทำให้กระบวนการทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลต่อคุณภาพสินค้าและบริการที่ดีต่อลูกค้า นอกจากนี้องค์กรจะต้องให้ความสำคัญกับอัตราหมุนเวียนเข้าออกของพนักงาน (Turnover) เพื่อให้สามารถกำหนดทิศทางการพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ดังนั้น สารสำคัญของ BSC ดังที่ได้กล่าวตอนต้น สามารถสรุปได้ว่า Balanced Scorecard (BSC) เป็นเครื่องมือที่ช่วยองค์กรในการแปลงกลยุทธ์ให้เป็นการดำเนินงานที่สามารถวัดผลได้อย่างสมดุล โดยมีการประเมินผลจาก ๔ มุมมองหลัก ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านการเงินและไม่ใช้การเงิน ดังนี้

- มุมมองทางการเงิน (Financial Perspective) วัดความสำเร็จทางการเงิน เช่น รายได้กำไร และผลตอบแทน เพื่อประเมินความสามารถในการสร้างมูลค่า
- มุมมองลูกค้า (Customer Perspective) วัดความพึงพอใจและความภักดีของลูกค้า เพื่อประเมินความสามารถในการตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสร้างความสัมพันธ์ระยะยาว
- มุมมองกระบวนการภายใน (Internal Business Processes Perspective) วัดประสิทธิภาพของกระบวนการภายใน เพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานและเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน
- มุมมองการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) วัดการพัฒนาทรัพยากรบุคคลและนวัตกรรม เพื่อประเมินความสามารถในการเรียนรู้และการเติบโตในระยะยาว

Balanced Scorecard (BSC) ช่วยให้องค์กรสามารถวัดผลการดำเนินงานได้อย่างรอบด้านและสมดุล ทำให้การบริหารจัดการกลยุทธ์มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยไม่มุ่งเน้นเฉพาะด้านการเงินแต่ยังคำนึงถึงปัจจัยอื่น ๆ ที่สำคัญต่อความสำเร็จในระยะยาว นอกจากนี้ Balanced Scorecard (BSC) ยังสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับองค์กรของหน่วยงานภาครัฐเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กรให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น

พัฒนาการ Balanced Scorecard (BSC) ในประเทศไทย

การพัฒนากระบวน Balanced Scorecard (BSC) ในประเทศไทย ได้ริเริ่มมาจากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ หรือมีชื่อเรียกย่อว่า “สำนักงาน ก.พ.ร.” ได้มี

ความพยายามที่จะนำระบบ Balanced Scorecard (BSC) มาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานราชการ ในรูปแบบการกำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. ๒๕๕๑ – ๒๕๕๕) มีการเน้น แนวทางการปฏิบัติงานรวมถึงการประเมินผลที่มีความชัดเจน โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการปรับ แนวคิด Balanced Scorecard (BSC) จากเดิมที่เน้นการประเมินด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการ ภายใน และการเรียนรู้และการพัฒนา ดังที่ได้กล่าวตอนต้น นำมาประยุกต์ใช้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. การประเมินด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (Mission Effectiveness Evaluation) เป็นการประเมินผลงานตามงบประมาณที่ได้จัดสรรเพื่อการปฏิบัติเพื่อตรวจสอบว่าบรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ โดยมุ่งเน้นผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก
๒. การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Evaluation) ให้ความสำคัญกับการประเมินความพึงพอใจที่ประชาชนมาใช้บริการได้อย่างมีคุณภาพ
๓. การประเมินประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (Operation Efficiency Evaluation) เป็นการประเมินความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดค่าใช้จ่าย การลดระยะเวลาการให้บริการ และความคุ้มค่าของการใช้งบประมาณ
๔. การประเมินด้านการพัฒนาองค์การ (Organization Competence Development Evaluation) เป็นการประเมินเพื่อเตรียมความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นกับหน่วยงานราชการ เช่น อัตรากำลังคน อำนาจในการตัดสินใจ อำนาจอนุมัติ รวมถึง การใช้ระบบ อิเลคทรอนิกส์มาใช้กับงาน

จากกรอบการประเมินทั้ง ๔ ประการจะเห็นได้ว่า การจัดทำ Balanced Scorecard (BSC) ของหน่วยงานราชการจะเน้น KPI Scorecard มากกว่าการเป็น Strategy Scorecard หมายความว่า มุ่งเน้นเรื่องของตัวชี้วัดมากกว่าการใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารและการถ่ายทอด กลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ส่งผลให้การทำให้ BSC ฉบับราชการจะเริ่มต้นที่ตัวชี้วัดมากกว่าการให้ความสำคัญกับการเริ่มที่แผนกลยุทธ์ เฉกเช่นเดียวกับ BSC เหมือนปกติทั่วไป แต่อย่างไรก็ดี ในช่วงระยะสองสามปีที่ผ่านมา สำนักงาน ก.พ.ร. มีการเน้นให้หน่วยงานราชการมีการจัดทำแผนกลยุทธ์มากขึ้น โดยเน้นตัวชี้วัดสำคัญเชื่อมโยงไปยังแผนหรือโครงการต่าง ๆ สำหรับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ การใช้ BSC จะอยู่ในรูปแบบของความสมัครใจ ทั้งนี้ก็ขึ้นอยู่กับว่ารัฐวิสาหกิจใดจะดำเนินการก่อน ในท้ายสุดอนาคตต่อไปข้างหน้า รัฐวิสาหกิจทุกแห่งก็ต้องกำหนดรูปแบบการประเมินแบบ BSC เช่นเดียวกันกับหน่วยงานราชการ เนื่องด้วยกระทรวงการคลังในฐานะหน่วยงานที่มีอำนาจในการกำกับดูแล รัฐวิสาหกิจมีนโยบายให้หน่วยงานรัฐวิสาหกิจมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐศาสตร์ (Economic Value Management) หรือเรียกโดยย่อว่า “EVM” โดยภายใต้ระบบนี้นั้น รัฐวิสาหกิจทุกแห่งจะต้องดำเนินการทบทวน Balanced Scorecard (BSC) ให้เชื่อมโยงกับ EVM

พัฒนาการของระบบ BSC ของประเทศไทยที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การนำ BSC ไปบูรณาการกับเครื่องมือการบริหารอื่น ๆ ซึ่ง สำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีความพยายามในการนำ เครื่องมือทางการบริหารมาบูรณาการเข้ากับ BSC ทั้งในด้านการกำหนดยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัด การบริหาร ความเสี่ยง การบริหารโครงการ การบริหารความรู้ และความสามารถในการแข่งขัน (Competencies)

นอกจากนี้พัฒนาการของระบบ BSC ในหน่วยงานรัฐวิสาหกิจก็ยังคงพบว่ามีกรณีของ EVM มาบูรณาการเข้าไว้ด้วยกันกับ BSC รวมถึงการบริหารความเสี่ยงก็นำมาผสมผสานไว้เช่นกัน

อย่างไรก็ดี การนำ BSC มาใช้ภายในประเทศไทยในปัจจุบันก็มีความก้าวหน้า และใช้กันอย่างแพร่หลายทั้งในหน่วยงานราชการ ภาคเอกชน และรัฐวิสาหกิจ ประเด็นสำคัญน่าจะมุ่งไปที่ทำอย่างไรในการนำ BSC มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับองค์กรสูงสุด เนื่องจากหลายองค์กรเมื่อนำแนวคิดนี้มาใช้แล้วก็จะพบว่าไม่ได้ก่อให้เกิดประโยชน์มากเท่าที่ควร เนื่องด้วยผู้บริหารระดับสูงไม่ได้ให้ความสำคัญ ดังนั้นในหลายองค์กรที่ประสบความสำเร็จในการใช้ BSC ส่วนใหญ่ผู้บริหารจะให้ความสำคัญ และสนับสนุนการใช้ระบบการประเมินผลรูปแบบนี้อย่างต่อเนื่อง องค์กรก็จะประสบความสำเร็จด้านการบริหารงานที่จะเกิดขึ้นในอนาคต (นิตยสารผู้จัดการ, ๒๕๖๔)

สรุป จากแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้นำมาปรับปรุง และประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับบริบทของหน่วยงานภาครัฐไทย และเพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีมุมมองในการประเมินผลในมิติใหม่ ๆ และเป็นมุมมองในการประเมินที่ครอบคลุมทุกมิติ ตลอดจนสอดคล้องกับแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ที่มุ่งเน้นให้มีการบริหารงานภายใต้แนวคิดเอกชนโดยยึดตามหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) จึงได้นำแนวคิด Balanced Scorecard หรือ BSC ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการนำมาประยุกต์ใช้กับหน่วยงานภาครัฐมาเป็นกรอบสำหรับการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ภายใต้มิติประเมิน ๔ มิติ ได้แก่ มิติด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ (Mission Effectiveness Evaluation) มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (Service Evaluation) มิติประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ (Operation Efficiency) และมิติด้านการพัฒนาองค์กร (Organization Competence Development Evaluation)

การประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น

ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ หมวด ๖ การติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นติดตาม และประเมินผลโครงการที่ดำเนินการตาม แผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อนำมาประเมินผลการดำเนินงานตามแนวทางยุทธศาสตร์การพัฒนาว่าสามารถสนองความต้องการ และแก้ไขปัญหาให้ประชาชนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลได้มาก น้อยเพียงใด เพื่อให้การติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้วางไว้ และการใช้งบประมาณก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ ประชาชน ดังนั้น การติดตามผลเป็นตัวชี้วัดว่าแผนหรือโครงการที่ดำเนินการไปแล้วนั้นนำไปสู่ ความสำเร็จตามแผนงานที่กำหนดไว้หรือไม่ และยังเป็น การตรวจสอบดูว่ามีความสอดคล้องกับการใช้ ทรัพยากร (งบประมาณ) เพียงใด ซึ่งผลที่ได้รับจากการติดตาม และประเมินผล ถือเป็นข้อมูล ย้อนกลับที่สามารถนำไปสู่การปรับปรุง และการตัดสินใจอย่างมีหลักเกณฑ์ อันจะนำไปสู่การกำหนด

ยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องกับนโยบายของรัฐ และแผนพัฒนาจังหวัด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างตรงเป้าหมาย และเหมาะสมของแต่ละท้องถิ่น

คณะกรรมการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น

การจัดตั้งคณะกรรมการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้ผู้บริหารท้องถิ่น แต่งตั้งคณะกรรมการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ประกอบด้วย

๑. สมาชิกสภาท้องถิ่นที่สภาท้องถิ่นคัดเลือก จำนวน ๒ คน
๒. ผู้แทนประชาคมท้องถิ่นที่ประชาคมท้องถิ่นคัดเลือก จำนวน ๒ คน
๓. ผู้แทนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือก จำนวน ๒ คน
๔. หัวหน้าส่วนการบริหารที่คัดเลือกกันเอง จำนวน ๒ คน
๕. ผู้ทรงคุณวุฒิที่ผู้บริหารท้องถิ่นคัดเลือก จำนวน ๒ คน

โดยให้คณะกรรมการเลือกกรรมการหนึ่งคนทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการ และกรรมการ อีกหนึ่งคนทำหน้าที่เลขานุการของคณะกรรมการ

กรรมการให้มีวาระอยู่ในตำแหน่งคราวละ ๔ ปี และอาจได้รับการคัดเลือกอีกได้

อำนาจหน้าที่คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น

คณะกรรมการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ ดังนี้

๑. กำหนดแนวทาง วิธีการในการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนา
๒. ดำเนินการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนา
๓. รายงานผล และเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาต่อผู้บริหารท้องถิ่นเพื่อให้ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอต่อสภาท้องถิ่น และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผย ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันรายงานผล และเสนอความเห็นดังกล่าว และต้องปิดประกาศไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน โดยอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

๔. แต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานตามที่เห็นสมควร

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ โดยมีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

๑. คณะกรรมการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นจัดทำร่างข้อกำหนด ขอบข่าย และรายละเอียดของงานที่จะมอบหมายให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการ เพื่อเสนอผู้บริหารท้องถิ่น

๒. ผู้บริหารท้องถิ่นพิจารณาอนุมัติข้อกำหนด ขอบข่าย และรายละเอียดของงาน

๓. หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตาม และ

ประเมินผล

๔. ให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกที่ดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตาม และประเมินผลรายงานผลการดำเนินการซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลต่อคณะกรรมการติดตาม และประเมินผล เพื่อประเมินผลการรายงานผล เสนอความเห็นต่อผู้บริหารท้องถิ่น

๕. ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตาม และประเมินผลต่อสภาท้องถิ่น และคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น พร้อมทั้งประกาศผลการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น ให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบในที่เปิดเผยภายใน ๑๕ วันนับแต่วันที่ผู้บริหารท้องถิ่นเสนอผลการติดตาม และประเมินผลดังกล่าว และต้องปิดประกาศโดยเปิดเผยไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน โดยอย่างน้อย ปีละ ๑ ครั้ง ภายในเดือนธันวาคมของทุกปี

ดังนั้น การประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นเป็นการดำเนินการในทุกปีตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม ถึง (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ เพื่อติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณที่มาจากภาษีประชาชนว่าสามารถนำไปใช้ได้อย่างคุ้มค่า และก่อให้เกิดการพัฒนาในมิติใดบ้าง ตลอดจนส่งผลกระทบต่อทั้งเชิงบวก และเชิงลบต่อประชาชนอย่างไร โดยมุ่งหวังนำผลการประเมินไปพัฒนา และแก้ไขการจัดบริการสาธารณะ และการใช้งบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (๒๕๖๒) สสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลโดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ สำหรับปัญหา และอุปสรรคของการดำเนินงาน พบว่า ประชาชนต้องการรับทราบข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการจัดโครงการหรือกิจกรรม แต่มีปัญหาเรื่องการประชาสัมพันธ์ที่ยังไม่ทั่วถึง ดังนั้น ควรมีการประชาสัมพันธ์ที่เข้าถึงประชาชนในทุกพื้นที่ของเทศบาล และควรมีการจัดการกับขยะมูลฝอย การลอกท่อระบายน้ำ การจัดการกบฏรถยนต์หรือสิ่งกีดขวางบนท้องถนน และความต้องการใช้สนามกีฬาเพื่อกิจกรรมที่เหมาะสม

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองไร่ขิง (๒๕๖๓) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองไร่ขิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้การดำเนินการตามแผนพัฒนาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสามารถตอบสนองความต้องการ และแก้ปัญหาของประชาชนได้ บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ เพื่อนำไปทบทวนการวางแผนพัฒนา และปรับปรุงแนวทางในการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานจัดทำแผนพัฒนา และผู้บริหารในการวางแผนพัฒนาต่อไป ผลการประเมินพบว่า ส่วนใหญ่โครงการมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาท้องถิ่น ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก คะแนนเฉลี่ยสูงสุดในประเด็นการประชาสัมพันธ์

ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ส่วนประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกยุทธศาสตร์เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อย ตามลำดับดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองอย่างเป็นระบบ มีความมั่นคง และปลอดภัย ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐานสร้างองค์การแห่งการเรียนรู้ และพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านอัตลักษณ์ และการท่องเที่ยวเชิงวิถีชุมชน ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน บริการสาธารณะ และอารยสถาปัตยกรรม

กองวิชาการและแผนงาน งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ เทศบาลนครปากเกร็ด (๒๕๖๔) ศึกษารายงานผลการติดตาม และประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ เทศบาลนครปากเกร็ด ผลการศึกษาพบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ มีการบรรลุโครงการพัฒนาไว้ในแผน และสามารถดำเนินโครงการได้มากกว่าร้อยละ ๘๕.๐๐ โดยมียุทธศาสตร์ด้านการบริหาร และการบริการ มีการดำเนินโครงการสูงสุด รองลงมา ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา และด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ สำหรับผลความพึงพอใจของประชาชนในการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์การพัฒนา พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านการบริหาร และการบริการมีความพึงพอใจสูงที่สุด รองลงมา ด้านการสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม ด้านเศรษฐกิจชุมชน และการท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และการประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาระบบคมนาคม และสาธารณูปโภค ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะการพัฒนา พบว่า ต้องการให้เทศบาลจัดการบริการสาธารณะผ่านระบบ E - Service นำระบบเทคโนโลยีตามนโยบายรัฐบาลมาปรับใช้ให้เหมาะสม ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ควรแก้ปัญหาเรื่องการศึกษาขั้นพื้นฐานในชุมชนที่แออัด

อภิวัฒน์ สมานธิ และคณะ (๒๕๖๔) ประเมินความสำเร็จต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผลการศึกษาพบว่า ในมิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกยุทธศาสตร์ เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงที่สุดคือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการเมืองการบริหาร ยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจการค้า และการท่องเที่ยว มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงจุดบริการประชาชน ศูนย์บริการสาธารณสุข สนามกีฬากลางจิระนคร สนามกีฬาท่าเคียน ถนนหนทาง แสงสว่าง สัญญาณไฟจราจร ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ พนักงานที่ให้บริการของเทศบาล และความพึงพอใจ ต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาล มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการเมืองการบริหาร ส่วนยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจการค้า

และการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มิติด้านการพัฒนาองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อยตามประเด็นได้ดังนี้ เทศบาลมีระบบการประสานงานภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการประสานงานทางอิเล็กทรอนิกส์ภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม มีระบบการสอนงานที่เหมาะสม มีการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมในแต่ละปี และมีระบบการสร้างความรู้เข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรจนทำให้เกิดความขัดแย้งน้อยลง ทำให้การโอนย้ายของบุคลากรน้อยลง สำหรับปัญหาในการดำเนินงานตามแผนพัฒนา พบว่า มีปัญหาสาเหตุติดของเด็กและเยาวชน ขยะเยอะส่งกลิ่นเหม็น มีพิษ การจราจรติดขัดในช่วงเช้าและเย็น ปัญหาเศรษฐกิจซบเซา ไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยว สัญญาณไฟจราจรบางจุดเสียบ่อยหรือสัญญาณไฟจราจรช่วงเวลานานเกินไป สำหรับข้อเสนอแนะพบว่า ควรส่งเสริมการพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชน เช่น ผู้สูงอายุ คนว่างงาน เพิ่มพื้นที่ทิ้งขยะคัดแยกขยะก่อนทิ้ง เพิ่มช่วงเวลาการเก็บขยะให้มากขึ้น ส่งเสริมเศรษฐกิจในชุมชนและการท่องเที่ยวให้มากขึ้น ปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวให้สะอาด เช่น ห้องน้ำสาธารณะ ควรเพิ่มประสิทธิภาพและการให้บริการอย่างรวดเร็วและคล่องตัวมากกว่านี้ และต้องเข้าถึงประชาชนอย่างแท้จริง รับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้วนำมาประกอบการจัดทำแผนพัฒนา

คณะกรรมการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาเทศบาลนครเกาะสมุย (๒๕๖๖) ศึกษาเรื่อง การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อเปรียบเทียบผลที่เกิดจากการดำเนินงานตามโครงการกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และตัวชี้วัดที่วางไว้ ๒) เพื่อต้องการทราบความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง และประชาชนทั่วไปต่อการดำเนินงานของเทศบาลนครเกาะสมุย ๓) เพื่อต้องการทราบผลการดำเนินงานตามแผนงาน / โครงการ ของเทศบาลนครเกาะสมุยว่าสามารถแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด ๔) เพื่อติดตามประเมินผลโครงการที่ได้รับเงินอุดหนุนจากเทศบาลนครเกาะสมุยว่าได้ดำเนินโครงการเป็นไปตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่วางไว้ และ ๕) เพื่อทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอในการดำเนินงานของเทศบาลนครเกาะสมุย ผลการศึกษาพบว่า จำนวนโครงการที่ปรากฏในแผนพัฒนาประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวน ๓๘๖ โครงการ จำนวนงบประมาณ ๕,๐๒๐,๓๑๐,๗๐๒ บาท สามารถนำไปตั้งงบประมาณดำเนินการ จำนวน ๒๐๔ โครงการ เป็นเงินทั้งสิ้น ๔๗๓,๘๔๗,๐๙๕ บาท สัดส่วนโครงการที่ดำเนินการได้จริง คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๘๕ ของจำนวนโครงการที่บรรจุในแผนพัฒนา ภายใต้งบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด โดยมีกระบวนการในการวิเคราะห์โครงการพิจารณาจัดลำดับความสำคัญของโครงการตามความจำเป็นเร่งด่วน และสามารถแก้ไขปัญหา ความต้องการของประชาชนในพื้นที่ ส่งผลต่อการดำเนินโครงการบรรลุตามแผนที่กำหนดขึ้น โดยเทศบาลนครเกาะสมุยตั้งงบประมาณมุ่งเน้นในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นลำดับแรก รองลงมาคือ ด้านการศึกษา ศาสนาและกีฬา ด้านสังคม และคุณภาพชีวิต ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการเมือง และการบริหาร และด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวตามลำดับ ซึ่งผลการนำแผนพัฒนาไปปฏิบัติสามารถดำเนินโครงการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๑๕ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕๖.๓๗ ของโครงการที่ตั้งงบประมาณดำเนินการทั้งหมด มีโครงการอยู่ระหว่างดำเนินการจำนวน ๕๒ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔๙ โครงการที่ยังไม่ดำเนินการ จำนวน ๔ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑.๙๖ โครงการที่ยกเลิก จำนวน ๓๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๑๘ สำหรับปัญหา พบว่า ๑) เทศบาลนครเกาะสมุย มีงบประมาณในการบริหาร และการพัฒนาในจำนวนที่จำกัด ๒) จำนวนโครงการ กิจกรรมตามแผนพัฒนาท้องถิ่น

มีจำนวนมาก แต่งบประมาณมีจำกัด จึงไม่สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย ๓) กิจกรรม โครงการ ที่บรรจุในแผนมีหลายประเด็นทำให้มีโครงการจำนวนมาก ซึ่งสะท้อนสิ่งที่ประชาชนต้องการ แต่งบประมาณของท้องถิ่นไม่สอดคล้องกับจำนวนประเด็นปัญหาความต้องการ ๔) การจัดลำดับ ความสำคัญของโครงการที่เสนอเข้ามาบรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น ยังคงมีความต้องการให้ทุก โครงการต้องมีอยู่ในแผน โดยไม่คำนึงถึงศักยภาพด้านงบประมาณ และการนำแผนไปปฏิบัติได้จริง ๕) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ไม่สอดคล้องกับแผนดำเนินงาน ๖) งบประมาณที่ได้รับอุดหนุนมี จำนวนไม่เพียงพอ และ ๗) รายได้ที่จัดเก็บไม่เพียงพอในการแก้ไขปัญหา และพัฒนาตาม ความต้องการของประชาชน ในส่วนของข้อเสนอแนะ พบว่า ๑) บูรณาการและประสานความร่วมมือ การดำเนินงานกับทุกภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง ๒) ส่งเสริมและสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนใน การพัฒนาท้องถิ่น ๓) จัดทำฐานข้อมูลในการพัฒนาทุก ๆ ด้าน ให้มีความทันสมัยและพร้อมที่จะ นำมาวิเคราะห์แผนงาน ๔) ควรนำนโยบายของผู้บริหารมาวิเคราะห์และกำหนดเป็นแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนา ๕) โครงการพัฒนาต่าง ๆ ควรตระหนักถึงความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ กระบวนการ ดำเนินงาน และการมีส่วนร่วมของประชาชน ๖) ควรมีการประชาสัมพันธ์แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา ท้องถิ่น เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย รายงานการติดตามและประเมินผลให้ประชาชนและ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ

เทศบาลนครเชียงใหม่ (๒๕๖๖) ศึกษาการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของ เทศบาลนครเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลนครเชียงใหม่ มีโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ที่บรรจุอยู่ในแผนการดำเนินงาน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ จำนวนทั้งสิ้น ๓๑๕ โครงการ พบว่า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีโครงการที่ได้ดำเนินการ จำนวน ๒๗๙ โครงการ หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๘.๕๗ แยกเป็น โครงการที่ ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๒๓๑ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๓๓ และโครงการที่อยู่ระหว่างการ ดำเนินการ จำนวน ๔๘ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๒๔ และโครงการที่ไม่ได้ดำเนินการ จำนวน ๓๖ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๔๓ สำหรับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาล นครเชียงใหม่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีความ พึงพอใจยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อมสูงสุด รองลงมา ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และ ศิลปวัฒนธรรม ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในเชิงรุก ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การเสริมสร้างความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัย และยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบ บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ตามลำดับ และพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการ ดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครเชียงใหม่ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เพิ่มขึ้นจาก ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ สำหรับปัญหาที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไข ได้แก่ ปัญหาถนนและ ทางเดินเท้าชำรุด ปัญหามลพิษทางอากาศ ปัญหากล้องวงจรปิดไม่ครอบคลุมทุกพื้นที่ ปัญหา การจราจรติดขัด ปัญหาการรับรู้ข่าวสารของประชาชน ปัญหาขยะและสิ่งปฏิกูล ปัญหาคนว่างงานใน ท้องถิ่น สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า ควรมีการปรับปรุงดูแลและตรวจสอบพื้นผิวถนน รวมทั้งทางเดิน เท้าให้อยู่ในสภาพสมบูรณ์และใช้งานได้อย่างปลอดภัย ควรมีการปรับปรุง ดูแลและตรวจสอบฝาท่อที่ ชำรุดให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อย่างปลอดภัย ควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนลดการเผาขยะในที่โล่ง

และเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเมืองเชียงใหม่ให้มากยิ่งขึ้น เทศบาลฯ ควรมีการรณรงค์หรือมาตรการเพื่อให้ประชาชนได้ตระหนัก และให้ความสำคัญในการคัดแยกขยะ ควรมีการจัดอบรมอาชีพเสริมให้กับประชาชน ควรมีมาตรการกระตุ้นเศรษฐกิจในท้องถิ่น ควรมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ ควรมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด โดยการจับ/ปรับยานพาหนะที่จอดซ้อนคัน และจอดรถในที่ห้ามจอดหรือจอดรถกีดขวางการจราจร ควรมีการปรับปรุงและจัดระเบียบทางเดินเท้า ควรมีเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ควรมีมาตรการในการลดขั้นตอนติดต่อราชการ และการให้บริการประชาชน

งานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครแหลมฉบัง (๒๕๖๖) ศึกษาเรื่องการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของเทศบาลนครแหลมฉบัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลนครแหลมฉบังสามารถนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติได้พอสมควร โดยสามารถนำโครงการ กิจกรรมไปปฏิบัติได้ ๒๓๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๓ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (จากจำนวนโครงการทั้งหมด ๕๔๔ โครงการ) มีการใช้งบประมาณทั้งสิ้น ๘๘๕,๕๐๗,๙๗๙.๕๔ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๖ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยประชาชนในพื้นที่ได้รับบริการสาธารณะในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณสุขภาค ด้านสังคม ด้านการเมืองการบริหาร และด้านสาธารณสุข ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการใช้งบประมาณในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณสุขมากที่สุด (การพัฒนาเกี่ยวกับถนน สะพาน ทางเท้า ไฟฟ้า ประปา ระบบระบายน้ำ ระบบจราจร) รองลงมาการพัฒนาด้านสังคม ด้านการเมืองการบริหาร ด้านสาธารณสุข ด้านการจัดการสิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะพบว่า ควรมีการพัฒนาในทุก ๆ ด้านให้สมดุลและเหมาะสมกับงบประมาณที่มีอยู่ โดยคำนึงถึงความเดือนร้อนและความต้องการของประชาชน ควรจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับงบประมาณสำหรับการพัฒนาที่เทศบาลมีอยู่ควรจัดลำดับความสำคัญของโครงการในแผนพัฒนาท้องถิ่น เพื่อให้สามารถนำโครงการไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเหมาะสม

เทศบาลนครตรัง (๒๕๖๖) ศึกษาการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผลการศึกษาพบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีจำนวน ๑๘๒ โครงการ งบประมาณ ๓๒๘,๙๑๒,๓๖๗ บาท มีผลการเบิกจ่าย ๑๙๕,๔๐๒,๕๘๗.๔๓ บาท คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๔๑ ซึ่งมีโครงการที่ดำเนินการแล้วเสร็จ จำนวน ๑๔๙ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๗ อยู่ระหว่างการดำเนินโครงการ จำนวน ๒๓ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๖๔ และยกเลิกโครงการจำนวน ๑๐ โครงการ คิดเป็นร้อยละ ๕.๕๔ สำหรับความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในเขตพื้นที่ของเทศบาลนครตรังด้านการบริหารจัดการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๙) โดยมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ กิจกรรม และการรายงานผลการดำเนินงานของโครงการต่อสาธารณะสูงสุด รองลงมา การให้บริการของเทศบาลในภาพรวม (ระบบบริการ บุคลากร การมีส่วนร่วมของประชาชน การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร) การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นในโครงการ กิจกรรม การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ และโครงการสามารถแก้ไขปัญหา ตอบสนองความต้องการของประชาชน และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการตามลำดับ ในส่วนของการประเมินด้านการให้บริการสาธารณะในเขตพื้นที่เทศบาลพบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓) โดยมีการบริการของด้านทั่วไป

(งานทะเบียนราษฎรและบัตร งาน ปก. การส่งเสริมการท่องเที่ยว) มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาการบริการด้านสวัสดิการสังคม การบริการด้านประชาสัมพันธ์ การบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การบริการด้านการศึกษา และศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น การบริการการเงินการคลัง การบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน และการให้บริการของสถานธนาณูปการ (โรงเรียน) ตามลำดับ โดยมีข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนในอนาคต ดังนี้ ๑) การนำโครงการเข้าแผนฯ ควรมีการพิจารณาให้รอบคอบ ๒) ควรมียุทธศาสตร์รองรับสังคมสูงวัย ๓) ควรให้ความสำคัญในการพิจารณาทบทวนบทบาทภารกิจและกำหนดทิศทางการพัฒนาให้สอดคล้อง แก้ปัญหาหรือยกระดับทิศทางการพัฒนาไปสู่เป้าหมายโดยการทบทวนผลการปฏิบัติที่ผ่านมา และวางแผนเพื่อขับเคลื่อนหรือยกระดับเพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามวิสัยทัศน์หลักขององค์กร ๔) ควรพิจารณาแนวทางเพื่อมุ่งสู่เป้าหมายที่ชัดเจน สามารถดำเนินการได้ตอบโจทย์ของการแก้ปัญหาหรือการพัฒนาที่ปรากฏเป็นรูปธรรม ประชาชนได้รับผลประโยชน์ ยกระดับการพัฒนาที่สามารถเห็นเชิงประจักษ์ ๕) การจัดทำแผนต้องให้ความสำคัญกับการบริหารแผนงาน/โครงการ รวมทั้งการจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน และประโยชน์สาธารณะแก่ประชาชน มีกลไกการติดตาม และใช้จ่ายงบประมาณให้เกิดความคุ้มค่า ลดภาระค่าใช้จ่ายภาครัฐ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสงขลา (๒๕๖๖) การศึกษาการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผลการศึกษาพบว่า ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เทศบาลนครสงขลา มีโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) จำนวน ๒๔๙ โครงการ งบประมาณ ๗๒๙,๙๖๐,๖๗๘ บาท และนำโครงการพัฒนามาจัดทำเป็นเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖ จำนวน ๑๗๖ โครงการ งบประมาณ ๒๓๘,๓๓๑,๙๕๐ บาท โดยมีการก่องหน้ผูกพัน/ลงนามในสัญญา จำนวน ๑๓๙ โครงการ งบประมาณ ๑๙๗,๔๘๒,๗๔๗.๘๐ บาท มีการเบิกจ่ายงบประมาณ จำนวน ๑๓๙ โครงการ งบประมาณ ๑๙๗,๔๘๒,๗๔๗.๘๐ บาท สำหรับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓) โดยมียุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศมีความพึงพอใจสูงสุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖) รองลงมาคือยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบเครือข่ายสารสนเทศสู่เมืองอัจฉริยะ (Smart City) (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๗) ยุทธศาสตร์การพัฒนาเศรษฐกิจสังคม กีฬา นันทนาการ และการท่องเที่ยวเชิงสร้างสรรค์ ขับเคลื่อนเศรษฐกิจฐานราก ยกระดับสู่สากล (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖) ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมเพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐) ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและส่งเสริมศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘) และยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคมและยกระดับคุณภาพชีวิต เสริมสร้างความเข้มแข็งในชุมชน ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษาในภาพรวมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินงานภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนและตามกฎหมายและระเบียบ ที่ราชการส่วนกลางกำหนดให้สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นองค์กรราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่มีความยืดหยุ่น และตอบสนองความต้องการของพื้นที่ผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชนตามครรลองการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยแผนพัฒนาท้องถิ่นในแต่ละปีงบประมาณมีการนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและนำไปสู่การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี

ซึ่งแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมียุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมภารกิจบริหารจัดการสาธารณะ ประมาณ ๖ - ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสวัสดิการสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา กีฬา และนันทนาการโดยการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่นมีความจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการ ความรู้สึก ความคาดหวัง และผลที่ได้รับของประชาชนจากการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจไปพัฒนาหรือจัดทำโครงการและบรรจุแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อไป ทั้งนี้ ที่ผ่านมาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการขับเคลื่อนกิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวที่สอดคล้องกับบริบทของพื้นที่ และการตรวจสอบผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์ และการใช้งบประมาณในแต่ละปีจำเป็นต้องมีการประเมินผลของแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง และแก้ไข ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ประสบปัญหาที่แตกต่างกัน แต่มีจุดร่วมเหมือนกันคือข้อจำกัดด้านงบประมาณและกฎหมายและระเบียบของภาครัฐ

บทที่ ๓

ระเบียบวิธีการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ได้ดำเนินการตามระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยมีระเบียบวิธีดำเนินการประเมินตามกรอบแนวคิดที่กำหนด ดังนี้

๑. ประเด็นของการประเมิน
 ๒. ขอบเขตการประเมิน
 ๓. แผนการดำเนินงาน
- ซึ่งแต่ละประเด็นมีรายละเอียด ดังนี้

ประเด็นของการประเมิน

การประเมินครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน และวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คณะผู้ประเมินได้กำหนดประเด็นการประเมิน ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑. ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๒. ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๓. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

จากประเด็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คณะผู้ประเมินได้นำแนวคิด Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมินครั้งนี้ โดยกำหนดประเด็นการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้สอดคล้องกับการประเมินตามแนวคิด Balanced Scorecard ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) นำมาประยุกต์ใช้ทั้ง ๔ ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านประสิทธิภาพตามพันธกิจ มุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ มุมมองด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ มุมมองด้านการพัฒนาองค์กร ดังแสดงในตารางที่ ๓.๑

ตารางที่ ๓.๑ การนำ Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมิน

Balanced Scorecard	ประเด็นการประเมิน
๑. มุมมองด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ	ผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๒. มุมมองด้านคุณภาพการให้บริการ	ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
๓. มุมมองด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ	ผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
๔. มุมมองด้านการพัฒนาองค์การ	ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

เนื้อหาการประเมิน

๑. เนื้อหาที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นเอกสารที่ทันสมัย และได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาการซึ่งระบุแหล่งที่มาของเนื้อหาอย่างชัดเจน

๒. สรุปผลที่ได้จากการทบทวนเอกสาร วิเคราะห์รายละเอียดที่รวบรวมมาได้

๓. สังเคราะห์รายละเอียดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

๔. นำเสนอตัวแปรที่ได้พร้อมการนิยามเชิงทฤษฎี และนิยามเชิงปฏิบัติการ

๕. ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๖. สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในภาพรวมและแยกตามรายยุทธศาสตร์ ดังนี้ (๑) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน (๒) ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว (๓) ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (๔) ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต (๕) ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม และ (๖) ด้านการบริหารจัดการที่ดี พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๗. นำเสนอข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย จากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในแต่ละยุทธศาสตร์การพัฒนา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง

เป็นเอกสารชั้นรองหรือเอกสารทุติยภูมิ (Secondary Research) ประกอบด้วยเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี กฎหมาย ระเบียบต่าง ๆ ที่จำเป็นในการประเมินและการปฏิบัติงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เช่น เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) รายงานผลการดำเนินโครงการของหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นต้น

ขอบเขตการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครั้งนี้ ผู้ประเมินได้กำหนดวิธีการประเมินเป็น ๒ แบบ คือ การศึกษาเชิงปริมาณและการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. การศึกษาเชิงปริมาณ

ตามวัตถุประสงค์การประเมิน ข้อ ๑ ศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผู้ประเมินได้กำหนดวิธีการประเมิน ดังนี้

๑.๑ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งเป็นประชากรที่ใช้ในศึกษาครั้งนี้ จำนวน ๑๓๑,๑๑๕ คน และกำหนดขนาดตัวอย่างตามจำนวนประชากรในพื้นที่ โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างใช้สูตรคำนวณของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) จึงได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๙๙ คน ที่ได้มาโดยวิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience หรือ Accidental Sampling)

สูตรที่ใช้ในการคำนวณคือแทนค่าในสูตร (๑) ของ Yamane (๑๙๖๗) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \text{จำนวนประชากร} = ๑๓๑,๑๑๕$$

$$N = \text{กลุ่มตัวอย่าง}$$

$$e = \text{ระดับค่าความเชื่อมั่น ที่ } ๙๕ \%$$

เมื่อแทนค่าตามสูตรของ Taro Yamane จะได้ดังนี้

$$n = \frac{๑๓๑,๑๑๕}{๑ + (๑๓๑,๑๑๕ \times ๐.๐๕)^2}$$

$$n = \frac{๑๓๑,๑๑๕}{๘.๗๐๕}$$

$$= ๓๙๙ \text{ คน}$$

เมื่อคำนวณด้วยสูตรดังกล่าวตามวิธีของ Taro Yamane จากประชากรจำนวนทั้งสิ้น ๑๓๑,๑๑๕ คน จึงกำหนดประชากรที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (n) จำนวนทั้งสิ้น ๓๙๙ คน ที่ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (e) ๕ เปอร์เซ็นต์ และผู้ประเมินเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire) ตามพื้นที่ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี (ดังแสดงในตารางที่ ๓.๒) เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ตารางที่ ๓.๒ จำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎรในท้องถิ่นเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ลำดับที่	พื้นที่	ประชากร (คน)	
		ชาย	หญิง
๑	ตำบลตลาด	๑๐,๗๙๗	๑๒,๐๕๘
๒	ตำบลมะขามเตี้ย	๓๕,๔๔๘	๓๙,๕๐๕
๓	ตำบลบางไผ่	๑,๐๔๑	๑,๓๐๓
๔	ตำบลบางชนะ	๖๑๔	๖๑๔
๕	ตำบลบางกุ้ง	๑๓,๔๙๙	๑๕,๒๕๔
๖	ตำบลคลองฉนาก	๔๙๒	๔๙๐
รวม		๖๑,๘๙๑	๖๙,๒๒๔
		๑๓๑,๑๑๕	

ที่มา : เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ข้อมูล ณ เดือนมิถุนายน พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เป็นการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ของเทศบาล แยกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาล และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ทั้งนี้ แบบสอบถาม เป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า ๕ ระดับ (Rating Scale) โดยใช้มาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert'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 ๐.๖๒ ซึ่งถือได้ว่าอยู่ในระดับมาก หมายถึงแบบสอบถามมีความน่าเชื่อถือและสามารถนำไปศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจริงได้

๑.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามที่สร้างขึ้นโดยนักวิจัยและผู้ช่วยนักวิจัยครอบคลุมทั้ง ๔ เขตพัฒนา ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี จำนวน ๓๙๙ ชุด แล้วนำมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล

๑.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวมพร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ หรืออัตราส่วนร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลด้านความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยใช้โปรแกรม Microsoft Excel

การแปลผลค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถามที่มีการกำหนดเป็นมาตราส่วนประเมินค่าของลิเคิร์ต (Likert'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

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) เป็นการวัดการกระจาย ความสอดคล้องหรือความแตกต่างของข้อมูล โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยแสดงว่ามีความสอดคล้อง การกระจายหรือความแตกต่างของข้อมูลต่ำ แต่หากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูง แสดงว่า มีความสอดคล้อง การกระจายหรือความแตกต่างของข้อมูลสูง (บุญชม ศรีสะอาด, 2535 : 103) ดังนี้

ค่า S.D. 0.00 – 1.00 หมายความว่า มีการกระจาย มีความแตกต่าง มีความสอดคล้องกันสูง

ค่า S.D. 1.01 – 1.50 หมายความว่า มีการกระจาย มีความแตกต่าง มีความสอดคล้องกันปานกลาง

ค่า S.D. 1.51 ขึ้นไป หมายความว่า มีการกระจาย มีความแตกต่าง มีความสอดคล้องกันต่ำ

๒. การศึกษาเชิงคุณภาพ

ตามวัตถุประสงค์การประเมิน ข้อ ๒ ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน จากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ผู้ประเมินได้กำหนดวิธีการประเมิน ดังนี้

๒.๑ ผู้ให้ข้อมูลหลัก โดยเจาะจงจากประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชนและกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ กลุ่มละ ๑๐ - ๑๕ คน การคัดเลือกกลุ่มองค์กรภาคประชาชนเพื่อเก็บข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่ม (Focus Group) นั้น ผู้ประเมินได้คัดเลือกตัวแทนจากกลุ่มองค์กรภาคประชาชนให้ครอบคลุมทุกกลุ่มในแต่ละเขตพื้นที่การพัฒนา ทั้ง ๔ เขต เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๒ เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน ประกอบด้วย

๒.๒.๑ แบบสนทนากลุ่ม (Focus Group) ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพัฒนา ทั้ง ๔ เขตพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๒.๒ แบบสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) ใช้สำหรับเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่สามารถให้ข้อมูลหลักได้ (Key Information) เพื่อศึกษาสภาพปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒.๓ การเก็บรวบรวมข้อมูล

๒.๓.๑ การสนทนากลุ่ม (Focus Group) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากการสนทนากับกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในประเด็นการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยมีลักษณะการสนทนาอภิปรายโต้ตอบอย่างอิสระระหว่างสมาชิกในกลุ่มตามประเด็นหรือแนวคำถามที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการประเมิน ทั้งนี้ มีผู้ดำเนินการสนทนา (Moderator) เป็นผู้คอยจุดประเด็นในการสนทนา เพื่อชักจูงให้กลุ่มเกิดแนวคิดและแสดงความคิดเห็นต่อประเด็นหรือแนวทางการสนทนา กำหนดจัดในพื้นที่เขตพัฒนาทั้ง ๔ เขต ๆ ละ ๑ กลุ่ม ๆ กลุ่มละ ๑๐ - ๑๕ คน ประกอบด้วย ประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มชมรมผู้ประกอบการ กลุ่มสภาเด็กและเยาวชน และกลุ่มชมรมผู้สูงอายุ ที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยใช้วิธีการคัดเลือกผู้เข้าร่วมสนทนากลุ่มแบบเจาะจงเพื่อให้ครอบคลุมทุกกลุ่มและตอบวัตถุประสงค์ในการประเมินได้

๒.๓.๓ การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยมีแบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล กำหนดแนวคำถามที่สอดคล้องกับผลการรับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบ เฉพาะเจาะจง สำหรับผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหลักได้ (Key Information) ประกอบด้วย ผู้บริหาร เทศบาล จำนวน ๒ คน และสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน ๓ คน

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ อาศัยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จำแนกตามประเด็นที่ผู้ประเมินกำหนดไว้ และนำเสนอเป็นความเรียง เพื่อสรุปประเด็นต่าง ๆ ซึ่งเป็นวิธีการในทางสังคมศาสตร์ เพื่อการศึกษาเนื้อหาของการสื่อสาร ตามประเด็นศึกษาซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และข้อเสนอแนะในเชิง นโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ใน ปีงบประมาณต่อไป

๓. รายละเอียดและเครื่องมือการประเมินตามวัตถุประสงค์

การประเมินครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลจนกว่าจะได้ข้อมูลครบถ้วนตามประเด็นการประเมินจึงยุติการเก็บรวบรวม ข้อมูล รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ ๓.๓

ตารางที่ ๓.๓ แสดงรายละเอียดและเครื่องมือการประเมินตามวัตถุประสงค์

ประเด็นตามวัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	เทคนิค/วิธีการ	แหล่งข้อมูล
๑. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖	ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ และภาพรวมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	- แบบสอบถาม - วิเคราะห์ข้อมูล โดยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน - วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา	- ประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี - กลุ่มองค์กรภาคประชาชน

ตารางที่ ๓.๓ (ต่อ)

ประเด็นตามวัตถุประสงค์	สาระสำคัญ	เทคนิค/วิธีการ	แหล่งข้อมูล
๒. เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัด ที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	ผลการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคและข้อจำกัดที่มีผลกระทบต่อการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	- ศึกษาเอกสาร - การสัมภาษณ์ - การสนทนากลุ่มย่อย (Focus Group) - วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา	- แผนการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ - เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๗ - ผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประธานชุมชน กลุ่มองค์กรภาคประชาชน
๓. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป	- สรุปผลการดำเนินงาน - จุดเด่น จุดด้อยจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี - ให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี	- ผู้ประเมินสังเคราะห์ข้อมูล ด้วยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา	- ข้อมูลจากการวิเคราะห์ข้อมูล (Data Analysis) และการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จากประเด็นที่ศึกษา

แผนการดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินการจำนวน ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง (ตั้งแต่วันที่ ๒๔ มิถุนายน ๒๕๖๗ – ๒๒ ตุลาคม ๒๕๖๗) แผนการดำเนินงานดังรายละเอียดในตารางที่ ๓.๔

ตารางที่ ๓.๔ แผนการดำเนินงาน

ลำดับที่	งาน/กิจกรรม	ระยะเวลา	สถานที่
๑	ประชุมคณะกรรมการประเมิน	๓ ก.ค. ๖๗	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๒	ออกแบบเครื่องมือการประเมิน	๔ - ๑๕ ก.ค. ๖๗	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๓	จัดทำร่างรายงาน บทที่ ๑ - ๓	๔ - ๑๕ ก.ค. ๖๗	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๔	ส่งงานงวดที่ ๑ (ร่างรายงาน บทที่ ๑ - ๓ และเครื่องมือ)	๒๔ ก.ค. ๖๗	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๕	จัดประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	๑ - ๑๕ ส.ค. ๖๗	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๖	เก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจ	๑ - ๒๐ ส.ค. ๖๗	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๗	สังเคราะห์ข้อมูลจากการประชุมกลุ่มย่อยและการสัมภาษณ์เชิงลึก	๑๖ - ๓๐ ส.ค. ๖๗	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๘	จัดทำร่างรายงานผล บทที่ ๔	๑ - ๑๐ ก.ย. ๖๗	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๙	จัดทำร่างรายงานผล บทที่ ๕	๑๐ - ๑๕ ก.ย. ๖๗	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๑๐	เขียนบทสรุปผู้บริหาร (เล่มรวม)	๑๐ - ๑๕ ก.ย. ๖๗	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๑๑	ส่งงานงวดที่ ๒ (ร่างรายงานบทที่ ๔ - ๕)	๒๓ ก.ย. ๖๗	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๑๒	เขียนบทสรุปผู้บริหาร (เล่มย่อย)	๒๔-๓๐ ก.ย. ๖๗	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๑๓	จัดรูปแบบเล่ม ออกแบบปก	๑ - ๕ ต.ค. ๖๗	มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
๑๔	ส่งงานงวดที่ ๓ (รายงานฉบับสมบูรณ์ บทสรุปผู้บริหาร)	๒๒ ต.ค. ๖๗	เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

บทที่ ๔

ผลการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ๒) เพื่อศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ๓) เพื่อให้ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป โดยใช้ระเบียบวิธีการวิจัยแบบผสมผสาน (Mix Method Research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) สามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ ๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำแนกรายยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน และในภาพรวม ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๑ - ๔.๘ ดังนี้

๑) คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังแสดงในตารางที่ ๔.๑

ตารางที่ ๔.๑ แสดงจำนวนและค่าร้อยละคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=๓๙๙)	ร้อยละ
๑. เพศ		
ชาย	๑๓๙	๓๔.๘๔
หญิง	๒๒๘	๕๗.๑๔
LGBTQ+	๓๒	๘.๐๒
๒. อายุ		
ต่ำกว่า ๒๑ ปี	๓๐	๗.๕๒
๒๑ - ๓๐ ปี	๘๔	๒๑.๐๕
๓๑ - ๔๐ ปี	๑๒๘	๓๒.๐๘
๔๑ - ๕๐ ปี	๑๑๓	๒๘.๓๒
๕๑ - ๖๐ ปี	๓๖	๙.๐๒
มากกว่า ๖๐ ปี	๘	๒.๐๑
๓. การศึกษา		
ประถมศึกษา	๒๑	๕.๒๖
มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า	๑๑๖	๒๙.๐๗
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	๑๒๔	๓๑.๐๘
ปริญญาตรี	๑๒๐	๓๐.๐๘
สูงกว่าปริญญาตรี	๑๘	๔.๕๑
๔. อาชีพหลัก		
นักเรียน / นักศึกษา	๕๓	๑๓.๒๘
เกษตรกร	๕๕	๑๓.๗๙
ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่รัฐ	๗๑	๑๗.๗๙
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	๑๔๒	๓๕.๕๙
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	๗๘	๑๙.๕๕
๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี		
ต่ำกว่า ๕ ปี	๔๔	๑๑.๐๓
๕ - ๑๐ ปี	๘๕	๒๑.๓๐
๑๑ - ๑๕ ปี	๑๔๓	๓๕.๘๔
๑๖ - ๒๐ ปี	๙๕	๒๓.๘๑
มากกว่า ๒๐ ปี	๓๒	๘.๐๒

ตารางที่ ๔.๑ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (n=๓๙๙)	ร้อยละ
๖. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ - กันยายน ๒๕๖๗)		
๑ - ๓ ครั้ง	๗๘	๑๙.๕๕
๔ - ๖ ครั้ง	๙๘	๒๔.๕๖
๗ - ๙ ครั้ง	๑๕๑	๓๗.๘๕
๑๐ - ๑๒ ครั้ง	๕๐	๑๒.๕๓
มากกว่า ๑๒ ครั้ง	๒๒	๕.๕๑

จากตารางที่ ๔.๑ คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๕๗.๑๔ รองลงมาเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๓๔.๘๔ มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑ - ๔๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๐๘ รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑ - ๕๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๓๒ มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ ๓๑.๐๘ รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๘ มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๕๙ รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ ๑๙.๕๕ ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ระหว่าง ๑๑ - ๑๕ ปี คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๘๔ รองลงมา ระหว่าง ๑๖ - ๒๐ ปี คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๘๑ ความถี่ในการใช้บริการต่าง ๆ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๗ - ๙ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๘๕ รองลงมา จำนวน ๔ - ๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๖

๒) ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจำแนกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม

๒.๑ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แยกรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม ดังแสดงในตารางที่ ๔.๒ - ๔.๘

ตารางที่ ๔.๒ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า สะพาน	๔.๖๔	๐.๕๗	๙๒.๘๓	มากที่สุด	๑
๒. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ	๔.๕๐	๐.๗๓	๙๐.๐๘	มากที่สุด	๖
๓. การปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ในพื้นที่สาธารณะ	๔.๖๑	๐.๖๓	๙๒.๒๘	มากที่สุด	๒
๔. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบประปา	๔.๕๓	๐.๗๓	๙๐.๕๔	มากที่สุด	๕
๕. การปรับปรุงระบบการจราจรและผังเมือง	๔.๕๗	๐.๖๘	๙๑.๓๘	มากที่สุด	๓
๖. การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ ภายในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ	๔.๕๕	๐.๗๒	๙๑.๙๓	มากที่สุด	๔
ภาพรวม	๔.๕๗	๐.๖๘	๙๑.๕๑	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๒ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๗$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๑ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า สะพาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = ๔.๖๔$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๘๓ รองลงมาคือ การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ในพื้นที่สาธารณะ ($\bar{X} = ๔.๖๑$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๒.๒๘ ส่วนการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๐$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๘

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

ตารางที่ ๔.๓ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุน การค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน	๔.๓๘	๐.๖๔	๘๗.๖๒	มากที่สุด	๑
๒. การพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ/ร้านค้า ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน	๔.๓๓	๐.๗๑	๘๖.๖๗	มากที่สุด	๕
๓. การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ	๔.๓๕	๐.๖๖	๘๖.๙๒	มากที่สุด	๔
๔. การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว	๔.๓๖	๐.๗๐	๘๗.๒๒	มากที่สุด	๒
๕. การส่งเสริมและสนับสนุนสถานประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว	๔.๓๕	๐.๖๙	๘๖.๙๗	มากที่สุด	๓
ภาพรวม	๔.๓๕	๐.๖๘	๘๗.๐๘	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๓ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๕$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๐๘ เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุนการค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๘$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๖๒ รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ($\bar{X} = ๔.๓๖$) หรือคิดเป็น ร้อยละ ๘๗.๒๒ ส่วนประเด็นการพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ/ร้านค้า ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๓$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

ตารางที่ ๔.๔ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและ
สิ่งแวดล้อม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การบริหารจัดการการกำจัดขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล	๔.๓๒	๐.๖๓	๘๖.๓๒	มากที่สุด	๓
๒. การบริหารจัดการน้ำเสีย	๔.๓๐	๐.๖๓	๘๕.๙๑	มากที่สุด	๔
๓. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายใน ชุมชน	๔.๓๖	๐.๕๙	๘๗.๑๒	มากที่สุด	๑
๔. การรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่ เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่สีเขียว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะ	๔.๓๓	๐.๖๒	๘๖.๖๒	มากที่สุด	๒
ภาพรวม	๔.๓๒	๐.๖๒	๘๖.๔๙	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๔ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์
การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจ
ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ใน
ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๒$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๔๙ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็น
การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน มีค่าเฉลี่ย
สูงที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๖$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๒ รองลงมาคือประเด็นการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์
ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่สีเขียว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่
สาธารณะ ($\bar{X} = ๔.๓๓$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๒ ส่วนประเด็นการบริหารจัดการน้ำเสีย มีค่าเฉลี่ย
ต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๐$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๙๑

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้
๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล
นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากร
ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

ตารางที่ ๔.๕ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การจัดการบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล	๔.๒๕	๐.๗๓	๘๕.๐๑	มากที่สุด	๕
๒. การจัดสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงให้แก่ผู้พิการ ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ และเด็กด้อยโอกาส	๔.๒๘	๐.๗๓	๘๕.๖๖	มากที่สุด	๓
๓. การบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	๔.๒๙	๐.๗๑	๘๕.๗๑	มากที่สุด	๒
๔. การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่าย กลุ่มมูลนิธิต่าง ๆ	๔.๓๒	๐.๖๘	๘๖.๓๗	มากที่สุด	๑
๕. การส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพของทุกกลุ่ม	๔.๒๗	๐.๖๗	๘๕.๔๖	มากที่สุด	๔
๖. การส่งเสริมและพัฒนาในกลุ่มสตรี	๔.๒๘	๐.๖๗	๘๕.๖๖	มากที่สุด	๓
ภาพรวม	๔.๒๘	๐.๗๐	๘๕.๖๕	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๕ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๘$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๕ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่ายกลุ่มมูลนิธิต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๒$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๓๗ รองลงมาคือประเด็นการบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ($\bar{X} = ๔.๒๙$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๑ ส่วนประเด็นการจัดการบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๕$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๐๑

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

ตารางที่ ๔.๖ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. การจัดการศึกษาที่หลากหลายและเท่าเทียม	๔.๒๘	๐.๖๙	๘๕.๕๖	มากที่สุด	๔
๒. การส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนตามศักยภาพ	๔.๓๑	๐.๖๙	๘๖.๒๗	มากที่สุด	๒
๓. การจัดกิจกรรมทางศาสนาและส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มิสยิด โบสถ์	๔.๓๐	๐.๗๐	๘๕.๙๖	มากที่สุด	๓
๔. การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น	๔.๓๐	๐.๖๙	๘๕.๙๖	มากที่สุด	๓
๕. การส่งเสริมการเรียนและพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ	๔.๓๓	๐.๖๔	๘๖.๖๒	มากที่สุด	๑
ภาพรวม	๔.๓๐	๐.๖๘	๘๖.๐๗	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๖ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๐$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๐๗ เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมการเรียนและพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๓$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๒ รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนตามศักยภาพ ($\bar{X} = ๔.๓๑$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๒๗ ส่วนประเด็นการจัดการศึกษาที่หลากหลายและเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๘$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๕๖

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

ตารางที่ ๔.๗ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของประชาชน
ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการ และตรวจสอบการบริหารจัดการ	๔.๓๑	๐.๖๔	๘๖.๑๒	มากที่สุด	๒
๒. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง	๔.๓๓	๐.๖๔	๘๖.๕๒	มากที่สุด	๑
๓. การพัฒนาระบบช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย ผู้นำชุมชน ป้ายประกาศ เป็นต้น	๔.๓๑	๐.๖๓	๘๖.๑๒	มากที่สุด	๒
๔. กฎหมาย ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับสถานการณ์และความเป็นปัจจุบันของพื้นที่	๔.๓๐	๐.๖๘	๘๕.๙๑	มากที่สุด	๓
๕. ความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการ	๔.๒๙	๐.๗๐	๘๕.๘๖	มากที่สุด	๔
๖. การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้มีความพร้อมทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน	๔.๒๙	๐.๖๖	๘๕.๘๖	มากที่สุด	๔
๗. การพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชน	๔.๒๔	๐.๗๐	๘๔.๗๑	มากที่สุด	๖
๘. การเตรียมความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร	๔.๒๖	๐.๗๑	๘๕.๑๑	มากที่สุด	๕
๙. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนไว้อย่างชัดเจน	๔.๒๔	๐.๗๔	๘๔.๗๑	มากที่สุด	๖
๑๐. การจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	๔.๓๑	๐.๗๐	๘๖.๑๒	มากที่สุด	๒
๑๑. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด	๔.๒๙	๐.๗๔	๘๕.๘๖	มากที่สุด	๔
ภาพรวม	๔.๒๙	๐.๖๙	๘๕.๗๓	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๗ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๙$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๓ เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๓$) หรือคิดเป็นร้อยละ

๘๖.๕๒ รองลงมา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ๓ ประเด็น ($\bar{X} = ๔.๓๑$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๖.๑๒ คือประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการ และตรวจสอบ การบริหารจัดการ ประเด็น การพัฒนาระบบช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย ผู้นำชุมชน ป้ายประกาศ เป็นต้นและประเด็นการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับ ความต้องการของประชาชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองประเด็น ($\bar{X} = ๔.๒๔$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๔.๗๑ ได้แก่ ประเด็นการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อ การให้บริการกับประชาชน และประเด็นการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนไว้อย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

ตารางที่ ๔.๘ แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและค่าร้อยละระดับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อผลการดำเนินงานในภาพรวม

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	ระดับความพึงพอใจ				
	\bar{X}	S.D.	ร้อยละ	แปลผล	ลำดับ
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๔.๕๗	๐.๖๘	๙๑.๕๑	มากที่สุด	๑
๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๔.๓๕	๐.๖๘	๘๗.๐๘	มากที่สุด	๒
๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๔.๓๒	๐.๖๒	๘๖.๔๙	มากที่สุด	๓
๔. ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต	๔.๒๘	๐.๗๐	๘๕.๖๕	มากที่สุด	๖
๕. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม	๔.๓๐	๐.๖๘	๘๖.๐๗	มากที่สุด	๔
๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๔.๒๙	๐.๖๙	๘๕.๗๓	มากที่สุด	๕
ภาพรวม	๔.๓๕	๐.๖๘	๘๗.๐๙	มากที่สุด	

จากตารางที่ ๔.๘ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = ๔.๓๕$) หรือคิดเป็น ร้อยละ ๘๗.๐๙ เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X} = ๔.๕๗$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๙๑.๕๑ รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ($\bar{X} = ๔.๓๕$) หรือคิดเป็น ร้อยละ ๘๗.๐๘ ส่วนยุทธศาสตร์ การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X} = ๔.๒๘$) หรือคิดเป็นร้อยละ ๘๕.๖๕

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกยุทธศาสตร์การพัฒนามีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตาม

แผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ภาพรวมทุกยุทธศาสตร์การพัฒนา มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๑.๒ ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

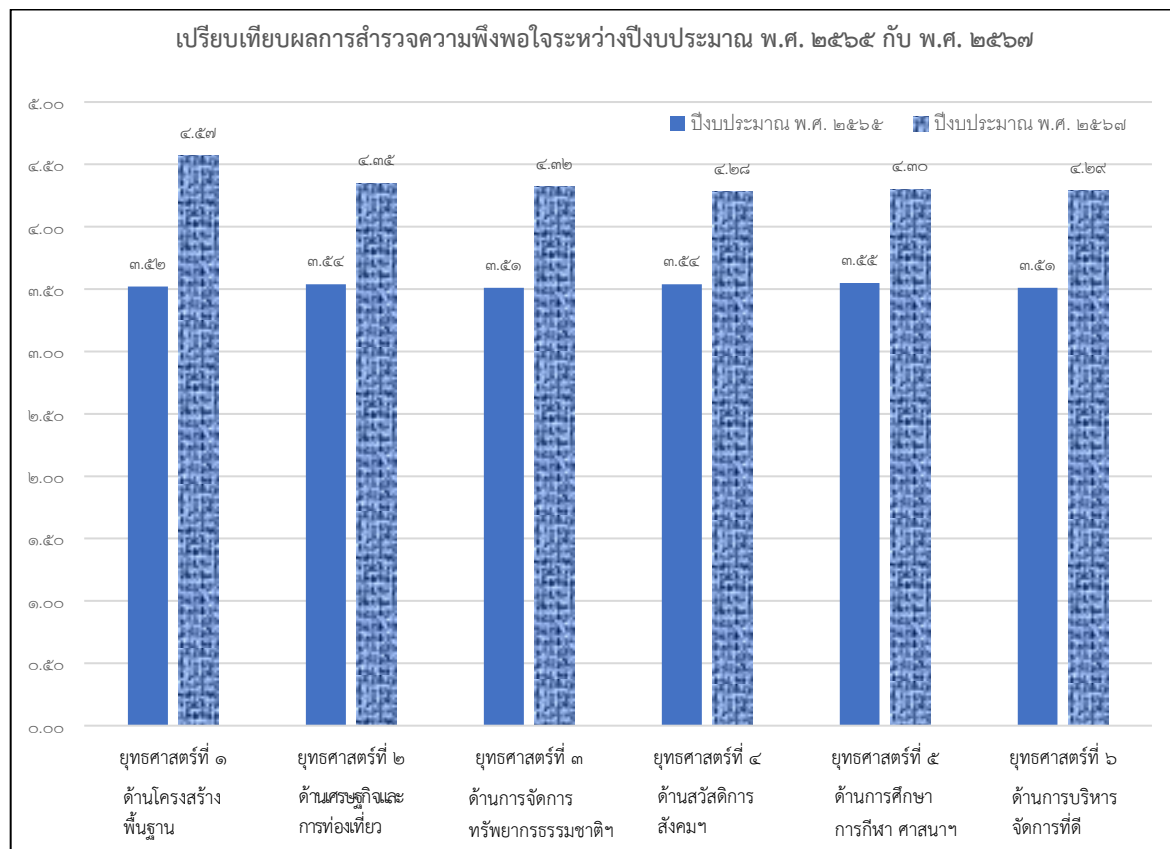
ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ดังรายละเอียดในตารางที่ ๔.๙ - ๔.๑๐

ตารางที่ ๔.๙ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	ระดับความพึงพอใจตามปีงบประมาณ				ผลการเปรียบเทียบ ค่า \bar{X} ระหว่าง ปี ๒๕๖๕ กับ ๒๕๖๗
	พ.ศ. ๒๕๖๕		พ.ศ. ๒๕๖๗		
	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๕๒	๗๐.๓๖	๔.๕๗	๙๑.๕๑	เพิ่มขึ้น ๑.๐๕
๒. ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว	๓.๕๔	๗๐.๗๖	๔.๓๕	๘๗.๐๘	เพิ่มขึ้น ๐.๘๑
๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓.๕๑	๗๐.๒๓	๔.๓๒	๘๖.๔๙	เพิ่มขึ้น ๐.๘๑
๔. ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต	๓.๕๔	๗๐.๘๐	๔.๒๘	๘๕.๖๕	เพิ่มขึ้น ๐.๗๔
๕. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม	๓.๕๕	๗๐.๙๐	๔.๓๐	๘๖.๐๗	เพิ่มขึ้น ๐.๗๕
๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓.๕๑	๗๐.๑๐	๔.๒๙	๘๕.๗๓	เพิ่มขึ้น ๐.๗๘
ภาพรวม	๓.๕๓	๗๐.๕๓	๔.๓๕	๘๗.๐๖	เพิ่มขึ้น ๐.๘๒

จากตารางที่ ๔.๙ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพิ่มขึ้น ๐.๘๒ จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์การพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุกยุทธศาสตร์ สามารถเรียงลำดับจากยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด คือ ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพิ่มขึ้น ๑.๐๕ ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เพิ่มขึ้น ๐.๘๑ ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

เพิ่มขึ้น ๐.๘๑ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี เพิ่มขึ้น ๐.๗๘ ยุทธศาสตร์การพัฒนา
 ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม เพิ่มขึ้น ๐.๗๕ และยุทธศาสตร์การพัฒนา
 ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต เพิ่มขึ้น ๐.๗๔ ผลการเปรียบเทียบดังแสดงในแผนภูมิที่ ๔.๑

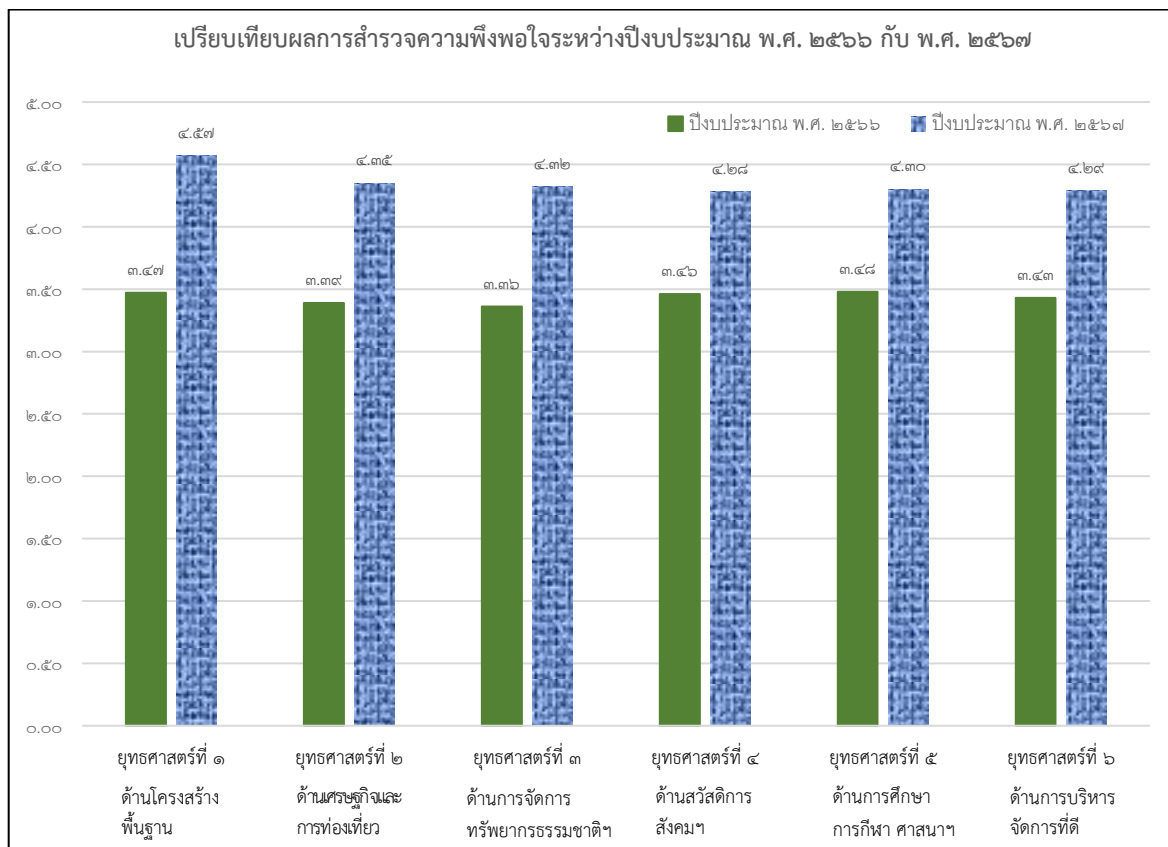


แผนภูมิที่ ๔.๑ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รายยุทธศาสตร์การพัฒนา)

ตารางที่ ๔.๑๐ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ยุทธศาสตร์การพัฒนา	ระดับความพึงพอใจตามปีงบประมาณ				ผลการเปรียบเทียบ ค่า \bar{X} ระหว่าง ปี ๒๕๖๖ กับ ๒๕๖๗
	พ.ศ. ๒๕๖๖		พ.ศ. ๒๕๖๗		
	\bar{X}	ร้อยละ	\bar{X}	ร้อยละ	
๑. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	๓.๔๗	๖๙.๔๐	๔.๕๗	๙๑.๕๑	เพิ่มขึ้น ๑.๑๐
๒. ด้านเศรษฐกิจและ การท่องเที่ยว	๓.๓๙	๖๗.๘๐	๔.๓๕	๘๗.๐๘	เพิ่มขึ้น ๐.๙๖
๓. ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	๓.๓๖	๖๗.๒๐	๔.๓๒	๘๖.๔๙	เพิ่มขึ้น ๐.๙๖
๔. ด้านสวัสดิการสังคมและ คุณภาพชีวิต	๓.๔๖	๖๙.๒๐	๔.๒๘	๘๕.๖๕	เพิ่มขึ้น ๐.๘๒
๕. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม	๓.๔๘	๖๙.๖๐	๔.๓๐	๘๖.๐๗	เพิ่มขึ้น ๐.๘๒
๖. ด้านการบริหารจัดการที่ดี	๓.๔๓	๖๘.๖๐	๔.๒๙	๘๕.๗๓	เพิ่มขึ้น ๐.๘๖
ภาพรวม	๓.๔๓	๖๘.๖๓	๔.๓๕	๘๗.๐๖	เพิ่มขึ้น ๐.๙๒

จากตารางที่ ๔.๑๐ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพิ่มขึ้น ๐.๙๒ จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์การพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุกยุทธศาสตร์ สามารถเรียงลำดับจากยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพิ่มขึ้น ๑.๑๐ ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เพิ่มขึ้น ๐.๙๖ ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพิ่มขึ้น ๐.๙๖ ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี เพิ่มขึ้น ๐.๘๖ และยุทธศาสตร์พัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม เพิ่มขึ้น ๐.๘๒ ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต เพิ่มขึ้น ๐.๘๒ ผลการเปรียบเทียบดังแสดงในแผนภูมิที่ ๔.๒



แผนภูมิที่ ๔.๒ เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (รายยุทธศาสตร์การพัฒนา)

ตอนที่ ๒ ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๗

การศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มจากตัวแทนกลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม ประกอบด้วย ประธานชุมชน กลุ่มแกนนำสตรี กลุ่มแกนนำสุขภาพชุมชน กลุ่มชมรมผู้สูงอายุ ใน ๔ เขตพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ตัวแทนผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ผลการศึกษาจำแนกตามยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีผลการศึกษาดังนี้

๑.๑ การดำเนินงานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม พบว่า

๑.๑.๑ กลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า ในทุกพื้นที่ที่มีถนนเข้าถึง แต่ถนนบางเส้นเริ่มทรุดโทรม มีลักษณะเป็นหลุม ซึ่งเกิดจากโครงการนำสายไฟฟ้าลงดินหรือการปรับปรุงภูมิทัศน์ การซ่อมแซมระบบระบายน้ำ ดังนั้น ควรปรับปรุงแก้ไขสภาพพื้นผิวถนนให้มีคุณภาพและความพร้อมที่ใช้สำหรับการสัญจรตลอดเวลา

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า ถนนยังมีการชำรุด ไม่มีป้ายโครงการที่ชี้แจงคุณลักษณะในการทำถนน และเป็นควรมีป้ายบอกน้ำหนักรถที่สามารถขับผ่านในแต่ละพื้นที่ได้

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า การก่อสร้างถนนและเส้นทางจราจรที่สามารถเข้าถึงทุกพื้นที่ แต่ถนนบางสายมีสภาพทรุดโทรม มีลักษณะเป็นหลุม ไม่ได้มาตรฐาน นอกจากนี้มีการถมถนนหรือซ่อมแซมถนนทำให้ถนนสูงขึ้นและสูงกว่าที่พักอาศัยของชาวบ้าน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อในช่วงฤดูฝน ทำให้บ้านชาวบ้านได้รับความเดือดร้อนจากการไหลของน้ำ

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า ถนนมีเข้าถึงทุกตรอก ซอกซอย แต่ถนนมีลักษณะขรุขระ ไม่ค่อยมีมาตรฐาน โดยเฉพาะเส้นทางสายหลัก

๑.๑.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า การก่อสร้างและปรับปรุงถนนหรือเส้นทางคมนาคมในเขตพื้นที่ ท่อย่อยพัฒนาให้มีคุณภาพในทุกเส้นทาง แต่ในบางประเด็นอาจจะเกิดความล่าช้าในการดำเนินการเนื่องจากระเบียบด้านกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างและข้อจำกัดด้านงบประมาณ

๑.๑.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า ถนนหรือเส้นทางมีครอบคลุมทุกตรอก ซอกซอยมีการปรับปรุง ซ่อมแซม และพัฒนาถนนอย่างต่อเนื่องอยู่ในเกณฑ์ดี แต่สภาพถนนจะมีปัญหาบริเวณที่มีการก่อสร้าง นำสายไฟฟ้าลงดิน นอกจากนี้พบประเด็นที่น่าสนใจอันเกิดจากการจัดเก็บภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างตามพระราชบัญญัติฉบับใหม่กว่าประชาชนที่ต้องชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างซึ่งเป็นบริเวณที่ไม่ได้ใช้ประโยชน์ เริ่มเรียกร้องให้เทศบาลก่อสร้างถนนหรือเส้นทางเพื่อให้เข้าถึงพื้นที่ของประชาชน ด้วยเหตุผลที่ว่า เมื่อประชาชนชำระภาษีแล้ว ทางเทศบาลควรมีการก่อสร้างถนนเพื่อให้เข้าถึงและสามารถสร้างประโยชน์ให้กับที่ดินได้

๑.๒ การดำเนินงานด้านระบบระบายน้ำ พบว่า

๑.๒.๑ กลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า มีการดำเนินงานที่ดี แต่ในบางพื้นที่หากฝนตกหนักอาจจะทำให้น้ำระบายไม่ทัน เกิดปัญหาน้ำท่วมขังในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า มีปัญหาเรื่องน้ำเสียในบางจุดของชุมชน และมีความต้องการให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเอาใจใส่และให้ความสำคัญกับการกำจัดลูกน้ำอันเป็นสาเหตุของการเกิดยุงลายและแพร่ระบาดของโรคไข้เลือดออก

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า ระบบระบายน้ำ (คู คลอง ท่อระบายน้ำ) ในพื้นที่มีสภาพและคุณภาพที่ดีขึ้นสามารถระบายน้ำได้เป็นอย่างดี แต่ในช่วงที่มีฝนตกหนักในบางพื้นที่อาจจะมีย่านน้ำท่วมขังในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ ซึ่งเกิดจากลักษณะของพื้นที่เป็นที่ต่ำและระบบระบายน้ำไม่สามารถระบายน้ำได้ทันทั่วถึง ดังนั้น เทศบาลควรให้ความสนใจในการลงสำรวจบริเวณที่มีน้ำท่วมขังเป็นประจำ และมีการติดตั้งเครื่องสูบน้ำเพื่อช่วยเหลือชาวบ้าน

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า มีระบบระบายน้ำที่ดีขึ้น อาจจะมีบ้างในบางพื้นที่เกิดน้ำท่วมขัง แต่เป็นช่วงระยะเวลาสั้น ๆ รอให้น้ำระบาย

๑.๒.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า ตลอดระยะเวลาการบริหาร ๓ ปี มีการดำเนินการขุดลอกท่อระบายน้ำตลอดในจุดที่ไม่สามารถใช้รถดูดโคลนลอกท่อได้ ก็จะมีการขอสับสนุนแรงงานนักโทษจากเรือนจำเข้ามาดำเนินการขุดลอกท่อ

๑.๒.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลมีการดำเนินการด้านระบบระบายน้ำการก่อสร้างคูระบายน้ำอย่างต่อเนื่อง มีการขุดลอกคู คลอง ระบายน้ำเป็นประจำ ซึ่งสามารถช่วยป้องกันการเกิดน้ำท่วมได้ แต่อาจจะมีปัญหาในบางพื้นที่ที่เป็นที่ต่ำทำให้การระบายน้ำไม่สามารถระบายได้ทันท่วงที จึงเกิดปรากฏการณ์น้ำท่วมขังแต่เป็นเพียงช่วงระยะเวลาสั้น ๆ นอกจากนี้พฤติกรรมของประชาชนบางกลุ่มได้ส่งผลกระทบต่อระบบระบายน้ำ เช่น มีการก่อสร้างหรือรื้อล้างพื้นที่ลุ่มบางมีการนำดินถมทับเส้นทางเดินน้ำ (ลำบาง) เพื่อให้สามารถสัญจรเข้าออกบริเวณบ้านของประชาชน โดยไม่มีการขุดและวางท่อระบายน้ำ จากพฤติกรรมดังกล่าวเทศบาลได้พยายามใช้เทศบัญญัติในการบังคับใช้แต่ก็กระทบต่อวิถีชีวิตของประชาชน จึงทำให้ไม่สามารถใช้เทศบัญญัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๓ ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ พบว่า

๑.๓.๑ กลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า ระบบไฟฟ้าบริเวณถนนดับบอย แต่เมื่อแจ้งทางเทศบาลก็ได้รับการแก้ไขโดยเร็ว นอกจากนี้ ควรปรับปรุงระบบสายไฟฟ้า สายสื่อสารที่บริเวณเสาไฟฟ้าให้เป็นระเบียบ

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า มีไฟฟ้าใช้เข้าถึงทุกพื้นที่ อาจจะเสียบ้างบางจุด แต่ก็ได้รับการซ่อมแซม

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะมีครอบคลุมในพื้นที่ และมีระบบการแจ้งไฟฟ้าชำรุด เสียหายที่มีประสิทธิภาพผ่านระบบไลน์ จึงทำให้เจ้าหน้าที่สามารถมาซ่อมแซมไฟฟ้าที่ชำรุดได้อย่างรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตาม ในบางพื้นที่ระบบไฟฟ้าหรือหลอดไฟยังคงเป็นรุ่นเก่าหรือคุณภาพต่ำ ซึ่งอาจจะเกิดการชำรุดบ่อย ดังนั้น เทศบาลควรปรับปรุงระบบไฟฟ้า และหลอดไฟให้มีความทันสมัยและมีคุณภาพที่ดีตลอดเวลา

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า มีมีระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ เข้าถึงทุกตรอก ซอกซอย มีระบบการแจ้งไฟฟ้าสาธารณะชำรุดผ่านออนไลน์ และมีเจ้าหน้าที่มาซ่อมแซมที่รวดเร็ว

๑.๓.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า มีการขยายเขตพื้นที่บริการไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกครัวเรือน มีการจัดตั้งแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะที่มีคุณภาพ สำหรับแสงสว่างหรือหลอดไฟบริเวณใดชำรุด จะมีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปซ่อมแซมโดยเร็ว โดยประชาชนสามารถแจ้งข้อมูลไฟฟ้าหรือแสงสว่างได้หลายช่องทาง ซึ่งเทศบาลได้สร้างไลน์ในการแจ้งข้อมูลไฟฟ้า

๑.๓.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลมีการจัดให้มีระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ ถนน ตรอก ซอกซอย ครอบคลุมทุกพื้นที่ มีการซ่อมแซม แก้ไข ปัญหา ระบบไฟฟ้าได้อย่างรวดเร็ว มีการจัดระบบแจ้งเตือนระบบไฟฟ้าขัดข้องหรือเสียหายผ่านช่องทางไลน์ (Line) ผู้นำท้องถิ่น ประธานชุมชน แต่อย่างไรก็ตามเทศบาลควรมีการเปลี่ยนหลอดไฟสาธารณะให้เป็นหลอดไฟที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๑.๔ ระบบน้ำประปา พบว่า

๑.๔.๑ กลุ่มองค์กรภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า มีการให้บริการน้ำประปาอย่างทั่วถึง แต่ในบางกรณีหากท่อประปารั่ว ก็จะมีการแจ้งไปทางเทศบาลให้ซ่อมแซม ซึ่งทางเทศบาลได้ลงพื้นที่ตรวจสอบบริเวณรั่วและได้มีการดำเนินการซ่อมแซม

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า ในบางชุมชนยังไม่มีน้ำประปา

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า ระบบน้ำประปามีการขยายครอบคลุมทุกครัวเรือน แต่อาจจะประสบปัญหาเกี่ยวกับแรงดันของน้ำประปาที่อาจจะอ่อนในบางจุด ซึ่งประเด็นนี้ควรเป็นการประสานงานร่วมกันระหว่างสำนักงานการประปา กับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในการพัฒนาระบบแรงดันน้ำประปา

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า ส่วนใหญ่ทุกครัวเรือนมีน้ำประปาใช้สำหรับอุปโภค บริโภค ซึ่งทางเทศบาลกับการประปา ก็ได้ขยายเขตและพัฒนาคุณภาพน้ำให้สามารถใช้ได้มาอย่างตลอด แต่อาจจะมียางครวเรือนที่ไม่มีน้ำประปาใช้เนื่องจากอยู่นอกเขตแนวท่อน้ำประปาหลัก

๑.๔.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า การประปาร่วมกับเทศบาลในการจัดให้มีน้ำประปาใช้ให้ครอบคลุมทุกครัวเรือน

๑.๔.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า ประชาชนและครัวเรือนส่วนใหญ่มีน้ำประปาที่มีคุณภาพใช้สำหรับการใช้ในวิถีชีวิตประจำวัน แต่มีบางพื้นที่ที่น้ำประปายังเข้าไม่ถึงเนื่องจากเป็นพื้นที่ที่เดินท่อน้ำลำบาก ซึ่งทางเทศบาลได้ดำเนินการขอขยายเขตประปาเพิ่มเติมไปยังสำนักงานการประปาส่วนภูมิภาคแล้ว นอกจากนี้ ในพื้นที่พบปัญหาน้ำไหลเบาเนื่องจากแรงดันน้ำต่ำ อันเกิดจากประสิทธิภาพของอุปกรณ์แรงดันน้ำของหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรปรับปรุงอุปกรณ์แรงดันน้ำเพื่อให้มีน้ำประปามีแรงดันน้ำที่มีคุณภาพ

๑.๕ ระบบจราจร พบว่า

๑.๕.๑ องค์กรภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า มีปัญหาการจราจรติดขัดบริเวณโรงเรียนในช่วงเวลาเร่งด่วน ซึ่งทางเทศบาลควรจัดระบบจราจรหรือมีบุคลากรอำนวยความสะดวกการจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วน

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า ด้วยการจราจรในปัจจุบันด้านหน้าโรงเรียนเทพมิตรศึกษา มีการจราจรติดขัดและด้วยมีสัญญาณไฟ ๒ จุดที่ติดกัน ส่งผลให้เกิดการจราจรที่ติดขัด เกิดอุบัติเหตุได้ง่าย และอยากให้ทำฟุตบาทให้ประชาชน นักเรียน สามารถเดินได้สะดวกปลอดภัย ไม่เกิดอันตราย และอยากให้นำระบบเทคโนโลยี AI มาประยุกต์ใช้ในจราจร เพื่อให้ลดการติดขัดของระบบจราจร โดยระบบดังกล่าวได้มีการนำมาใช้งานแล้วในเทศบาลนครนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ควรสนใจศึกษาและนำมาใช้บ้าง

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า ระบบจราจรในช่วงเวลาเช้าและเย็น การจราจรติดขัดในบางพื้นที่ที่เป็นชุมชน โรงเรียน ตลาด ซึ่งเป็นไปตามธรรมชาติของพฤติกรรมของประชาชน โดยเทศบาลควรประสานงานกับตำรวจจราจรในการตั้งด่านกวนขันวินัยจราจรในช่วงเวลาเร่งด่วนหรือบริเวณแยกต่าง ๆ เพื่อให้การจราจรสามารถเคลื่อนตัวได้อย่างรวดเร็วและไม่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุ

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า ควรมีการประชาสัมพันธ์การติดตั้ง สัญญาณไฟจราจรที่มีการติดตั้งใหม่ เพื่อให้ประชาชนรับทราบและได้วางแผนการเดินทาง นอกจากนี้ ควรปรับปรุงระบบไฟสัญญาณจราจรให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานตลอดเวลา โดยเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีควรประสานงานกับงานจราจรสถานีตำรวจสุราษฎร์ธานี ในการจัดระบบสัญญาณไฟจราจร ตลอดจนควรมีอาสาสมัครจราจรประจำจุดที่มีการจราจรติดขัดในช่วงเวลาเร่งด่วน

๑.๕.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า มีการพัฒนาระบบการจราจรในหลาย ประเด็น เช่น ระบบไฟสัญญาณจราจรหน้าโรงเรียนเทพมิตร ป้ายถนน ป้ายซอย เป็นต้น

๑.๕.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า การจราจรจะหนาแน่นในช่วงเวลา เร่งด่วน คือ ช่วงเช้าและช่วงเย็น ซึ่งเป็นไปตามลักษณะการดำรงชีพของประชาชน โดยที่ผ่านมา เทศบาลมีการติดตั้งสัญญาณไฟจราจรเพิ่มเติมในบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่นหรือในบริเวณที่เสี่ยง ต่อการเกิดอุบัติเหตุ สำหรับการแก้ไขปัญหาการจราจรบริเวณสะพานศรีตาปี พบว่า เทศบาลได้มี ความพยายามแก้ไขปัญหาการจราจรบริเวณดังกล่าว โดยมีการศึกษาถึงความเป็นไปได้ในหลาย ๆ รูปแบบ เพราะพื้นที่ดังกล่าวมีข้อจำกัดในการขยายและก่อสร้างสะพาน

๑.๖ การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง พบว่า

๑.๖.๑ องค์รภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า ทางเทศบาลควรมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ บริเวณสะพานนริศ เนื่องจากมีการจำหน่ายอาหารของพ่อค้าแม่ค้าเป็นจำนวนมาก ประกอบกับเป็น พื้นที่ที่ประชาชนและนักท่องเที่ยวนิยมมาทำกิจกรรมในบริเวณนี้ ดังนั้น เพื่อความเป็นระเบียบ เรียบร้อยและสวยงาม ควรมีการจัดระเบียบของพื้นที่รวมถึงการแต่งกายของพ่อค้าแม่ค้าที่สะท้อน ถึงอัตลักษณ์ของสุราษฎร์ธานี ตลอดจนการตรวจสอบความสะอาด โภชนาการของอาหารการกำหนด ราคาอาหารให้ชัดเจน และการติดตั้งป้ายบอกเส้นทางผ่านระบบ QR code

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า เกาะกลางถนนในบางบริเวณมีขนาด ใหญ่กว่าเกาะกลางทั่วไป ดังนั้น ควรพัฒนาเกาะกลางให้มีขนาดเหมาะสมหรือการตกแต่งบริเวณเกาะ กลางถนนให้มีความสวยงาม

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า ในภาพรวมโดยทั่วไปเทศบาลมีการ ดำเนินการจัดการภูมิทัศน์ของเมืองเป็นอย่างดี แต่ควรพัฒนา ปรับปรุง พื้นที่บริเวณสวนหลวง ร.๙ พื้นที่ริมเขื่อน ให้ประชาชนสามารถใช้ประโยชน์ในพื้นที่ดังกล่าวได้อย่างเต็มที่

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า ควรพัฒนาเมืองให้มีความสะอาดอย่าง ต่อเนื่อง สร้างและพัฒนาพื้นที่ท่องเที่ยว พื้นที่หย่อนใจให้แก่ประชาชนและนักท่องเที่ยว

๑.๖.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลพยายามสร้างและพัฒนาพื้นที่ ต่าง ๆ ให้เป็นจุดท่องเที่ยวและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของประชาชน มีการสร้างแลนด์มาร์คหอนาฬิกา ศูนย์ออกกำลังกาย และเส้นทาง การ รวมถึงการนำระบบสายไฟฟ้าลงดินเพื่อให้ทัศนียภาพ ของเมืองมีความสวยงาม

๑.๖.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลมีการดำเนินงานปรับปรุงภูมิทัศน์ ของเมืองดีขึ้น พื้นที่เทศบาลมีความสะอาดเพิ่มขึ้น มีการนำสายไฟฟ้าลงดินเพื่อให้สภาพถนนมีความ สวยงามมีการก่อสร้างสวนสาธารณะเพิ่มขึ้น

๒. ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า

๒.๑ การส่งเสริมและพัฒนาสถานประกอบการ ร้านค้า

๒.๑.๑ องค์กรภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริมผู้ประกอบการด้วยการเปิดตลาดเพื่อเป็นแหล่งจำหน่ายสินค้าและรองรับนักท่องเที่ยว อันทำให้เกิดการกระจายรายได้ให้แก่ผู้ประกอบการ

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า มีสร้างรายได้ให้กับประชาชน โดยให้สำรวจแต่ละกลุ่มในชุมชน โดยควรดึงเอาจุดเด่นของแต่ละชุมชน และมีเงินสนับสนุน การพัฒนาชุมชน

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า ๑) มีการส่งเสริมและพัฒนาสถานประกอบการโดยการจัดกิจกรรมเปิดตลาดบริเวณหน้าเทศบาลให้กับผู้ประกอบการ ชุมชน สามารถนำสินค้ามาจำหน่ายได้ ๒) เทศบาลมีการส่งเสริม และพัฒนาสินค้าของชุมชน โดยชุมชนสามารถรวมตัวเพื่อของบประมาณสนับสนุนการอบรมและพัฒนาสินค้าชุมชน ซึ่งในพื้นที่มีการจัดทำสินค้าชุมชน เช่น น้ำมันหอมระเหย โดยมีช่องทางการจัดจำหน่ายและนำเสนอสินค้าผ่านกิจกรรมของเทศบาลในช่วงที่มีหน่วยงานอื่น ๆ เข้ามาศึกษาดูงาน ๓) ควรมีการจัดวิสาหกิจชุมชนในนามของเทศบาลเพื่อให้สามารถจดทะเบียนในรูปแบบบริษัทได้ พร้อมกับสามารถเข้าถึงแหล่งสนับสนุนงบประมาณได้

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า มีการจัดงาน สร้างตลาด จัดประเพณีการท่องเที่ยวต่าง ๆ เพื่อให้ร้านค้าและสถานประกอบการสามารถจำหน่ายสินค้าได้

๒.๑.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริมและสนับสนุนผู้ประกอบการ ร้านค้า ผ่านการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อดึงดูดให้ประชาชนและนักท่องเที่ยวได้เข้ามาเยี่ยมชม เยี่ยมเยือนพื้นที่ของเทศบาล นอกจากนี้ เทศบาลได้มีผลิตภัณฑ์ของเทศบาลมากกว่า ๒๐ ชนิด และมีการจัดกิจกรรมมีการส่งเสริมอาชีพ ต่อยอดอาชีพให้กับชุมชน

๒.๑.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า หลายภาคส่วนมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดการใช้สอยในพื้นที่ เทศบาลมีการจัดตลาด จัดกิจกรรม ขยายประเพณีวันสงกรานต์ให้ยาวนานขึ้น เพื่อให้เกิดการใช้สอยในพื้นที่

๒.๒ การส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยว พบว่า

๒.๒.๑ องค์กรภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลควรยกระดับการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวและประชาชน โดยจัดทำป้ายบอกเส้นทางสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำร้านอาหาร แนะนำวัฒนธรรม ผ่านการโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอย่างจริงจังและให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย นอกจากนี้ เทศบาลควรมีการออกแบบเส้นทางท่องเที่ยวในเขตเมือง เพื่อให้นักท่องเที่ยว พักในเขตเมืองและเกิดการใช้จ่ายในเขตเมือง

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า ควรเสริมช่องทางผ่านสื่อออนไลน์ เพื่อให้ชาวบ้านในชุมชนทราบข้อมูลมากยิ่งขึ้น เพิ่มระบบเสียงตามสายในชุมชนโดยประสานข่าวสารไปยังประธานชุมชน

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า เทศบาลควรพัฒนาและยกระดับบริเวณริมแม่น้ำตาปีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน และขยายลักษณะและรูปแบบการท่องเที่ยวบริเวณตลาดล่างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า ควรนำวัดในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นแหล่งท่องเที่ยวของเทศบาล และควรพัฒนาหอนาฬิกาจังหวัดสุราษฎร์ธานีให้เป็นแลนด์มาร์คหรือจุดเช็คอินในการท่องเที่ยว ตลอดจนการจัดทำเส้นทางท่องเที่ยวและป้ายบอกแหล่งท่องเที่ยว

๒.๒.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลจัดมีรถรางนำเที่ยว มีการจัดเส้นทางรถนำเที่ยวเพื่อบริการให้กับนักท่องเที่ยว มีรูปภาพวิถีชีวิตของชุมชนเพื่อโปรโมทการท่องเที่ยว นอกจากนี้มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยว ๔ แห่ง ประกอบไปด้วย สวนพฤกษชาติ พรุคลองควาย บึงขุนทะเล และสวนสาธารณะ (เรือนจำเก่า) เพื่อรองรับการท่องเที่ยว

๒.๒.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า ๑) เทศบาลมีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ กิจกรรมบริเวณตลาดศาลเจ้า ถนนคนเดิน ตลาดสะพานโค้ง การปรับปรุงหอนาฬิกาให้เป็นจุดที่สำคัญ (Landmark) ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ๒) มีการจัดกิจกรรมวันสงกรานต์ โดยขยายระยะเวลาการจัดกิจกรรมวันสงกรานต์เป็น ๓ วัน เพื่อให้นักท่องเที่ยวและประชาชนสามารถเล่นน้ำสงกรานต์ได้อย่างต่อเนื่อง ๓) มีการปรับปรุงเรือนจำเก่าให้เป็นพื้นที่สาธารณะสำหรับการพักผ่อนและเป็นแหล่งท่องเที่ยวของเทศบาล ซึ่งขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินงาน ๔) มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านช่องทางการสื่อสารในทุกรูปแบบมีการจัดสร้างจอแอลอีดีบริเวณแยกสัญญาณไฟจราจรเพื่อประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ๕) มีการจัดทำข้อตกลงร่วม (MOU) กับจังหวัดอุบลราชธานีในการส่งเสริมกิจกรรมวันเข้าพรรษาและวันออกพรรษา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการกระตุ้นและแลกเปลี่ยนการท่องเที่ยวระหว่างจังหวัดสุราษฎร์ธานีและจังหวัดอุบลราชธานี ๖) ควรร่วมมือกับภาคส่วนต่าง ๆ จัดกิจกรรมการท่องเที่ยวเพื่อดึงดูดให้นักท่องเที่ยวได้มาพักผ่อนและใช้บริการร้านค้าต่าง ๆ ในเขตเทศบาล และ ๗) ควรพัฒนาบึงขุนทะเลและพรุคลองควายให้เป็นสถานที่ท่องเที่ยวโดยชุมชน

๒.๓ ด้านเศรษฐกิจชุมชน

๒.๓.๑ องค์กรภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริมให้ประชาชนรวมตัวกันผลิตสินค้าที่เกิดขึ้นจากต้นทุนของชุมชนด้วยกระบวนการให้งบประมาณในการทำกิจกรรม ทั้งนี้ ความเจริญเติบโตของเศรษฐกิจชุมชนย่อมมีความสัมพันธ์กับอัตราค่าครองชีพและเศรษฐกิจภาพรวมของพื้นที่ด้วย

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า เทศบาลมีการสนับสนุนงบประมาณให้จัดโครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์ของชุมชน โดยประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชนได้รวมตัวกันทำสินค้าของชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า เทศบาลมีโครงการให้ชุมชนในการสร้างและพัฒนาสินค้าของชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง มีการจัดตลาดสินค้าชุมชนบริเวณหน้าสำนักงานเทศบาลฯ หรือนำไปจำหน่ายในงานเทศกาลต่าง ๆ

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า เทศบาลควรสร้างพื้นที่จำหน่ายสินค้าของชุมชนอย่างต่อเนื่องและในบริเวณรอบเขตเมืองสุราษฎร์ธานีเพื่อให้เกิดการกระจายสินค้า อีกทั้ง

ชุมชนและเทศบาล รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องพัฒนาสินค้าชุมชนให้มีคุณภาพอยู่ตลอดเวลา ให้เป็นที่ชื่นชอบของประชาชน

๒.๓.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลมีการสนับสนุนงบประมาณให้แก่ชุมชนในการรวมกลุ่มกันจัดทำผลิตภัณฑ์ที่เกิดขึ้นจากการรวมกลุ่มกันของชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง และมีผลตอบรับที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม การสร้างสินค้าของชุมชน ทางเทศบาลเองก็มุ่งหวังให้เกิดขึ้นในทุกชุมชนและให้สินค้าของชุมชนมีความหลากหลาย นอกจากนี้ เศรษฐกิจในพื้นที่จะดีได้มีความเกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วน ได้แก่ ภาคเอกชน ร้านค้า ผู้ประกอบการ รวมถึงภาคธุรกิจการท่องเที่ยวด้วย ซึ่งในภาคส่วนเหล่านี้ต้องมาช่วยกันขับเคลื่อนเศรษฐกิจของชุมชนให้มีความยั่งยืน

๒.๓.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีความโชคดีที่ตั้งอยู่ในทำเลที่เหมาะสม มีสายน้ำ (แม่น้ำตาปี) ไหลผ่าน มีเรื่องราวของการพัฒนามาอย่างยาวนาน เป็นศูนย์กลางในหลาย ๆ ด้าน จึงทำให้เกิดการขยายตัวของพื้นที่รวมถึงด้านเศรษฐกิจด้วย แต่อย่างไรก็ตาม เศรษฐกิจในภาพรวมของพื้นที่ดีขึ้น แต่เศรษฐกิจในระดับชุมชนก็ต้องดีขึ้นไปด้วยกัน หากกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ภาคเอกชนประสบความสำเร็จก็ย่อมมาจากภาคชุมชนที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จ เกิดความเจริญทางด้านเศรษฐกิจ ซึ่งตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา เทศบาลมีการสนับสนุนงบประมาณ และกิจกรรมกระตุ้นเศรษฐกิจของชุมชนมาอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการสร้างผลิตภัณฑ์ชุมชนหรือจัดกิจกรรมตามที่ชุมชนร้องขอซึ่งเป็นการดำเนินกิจกรรมที่ดี แต่อย่างไรก็ตาม เทศบาลและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรจัดตลาดสำหรับการกระจายสินค้าของชุมชน

๓. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า

๓.๑ การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่

๓.๑.๑ องค์การภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลมีการบริหารจัดการขยะที่ดีขึ้น โดยมีการคัดแยกขยะโดยคนเก็บขยะ มีการจัดการขยะต้นทาง แต่ประสบปัญหากับคนหาของเก่า มักจะรื้อและฉีกถุงขยะเพื่อหาของเก่า จึงทำให้ขยะเกิดการกระจายและความสะอาดในบริเวณนั้น ดังนั้น เทศบาลควรมีการชี้แจงและตักเตือนคนหาของเก่าอย่างจริงจัง นอกจากนี้ ประชาชนควรมีจิตสำนึกในการทิ้งขยะและการคัดแยกขยะในครัวเรือน

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า ระบบการจัดการขยะดีขึ้น

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า เทศบาลมีการจัดการขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ดีขึ้น แต่ควรมีมาตรการดำเนินการกับคนหาของเก่า เพราะคนหาของเก่ามักจะรื้อขยะทำให้ขยะกระจาย เกิดความสกปรกในบริเวณที่ทิ้งขยะ

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า ระบบการจัดการขยะดีขึ้น สำหรับการพัฒนาพบว่า ๑) เทศบาลควรณรงค์สร้างจิตสำนึกในการทิ้งขยะของประชาชน ๒) ควรมีมาตรการในการจัดการคนเก็บของเก่าที่นิยมรื้อขยะ ๓) เทศบาลควรมีพนักงานกวาดขยะตามตรอกซอกซอย และกวาดขยะ ทำความสะอาดพื้นที่ภายหลังจากที่รถขยะได้จัดเก็บขยะเรียบร้อยแล้ว เพื่อให้พื้นที่ทิ้งขยะมีความสะอาด ๔) เทศบาลควรมีระบบการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะให้ครอบคลุมทุกครัวเรือน โดยใช้บทบาทของประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชนในการช่วยเหลือการจัดเก็บค่าธรรมเนียมขยะ

๓.๑.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลมีแผนการสร้างโรงไฟฟ้าเผาขยะในพื้นที่เขาหัวควาย แต่ติดปัญหาเรื่องการขออนุญาตขายไฟฟ้าให้กับการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และใบอนุญาตในการประกอบกิจการโรงไฟฟ้าพลังงานขยะจากกระทรวงมหาดไทย หากโครงการนี้ดำเนินการได้เป็นรูปธรรม จะสามารถรองรับการเผาขยะได้อย่างมาก

๓.๑.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลมีการจัดระบบการจัดการขยะดีขึ้น มีปริมาณมูลคูลากรและรถเก็บขยะที่เพียงพอ แต่อย่างไรก็ตาม เทศบาลควรมีวิธีการในการจัดการสุขนั้จรรจัดที่มากุ้ยเขีย้ถุขยยะ ซึ่งทำให้พื้นที่ดังกล่าวสกปรกและมีขยะเป็นวงกว้าง และเทศบาลควรปรับปรุงรถเก็บขยะขนาดเล็ก (รถเก็บขยะ ๔ ล้อ) ให้มีรางรับน้ำเสียจากขยะ เพื่อป้องกันไม่ให้น้ำเสียจากขยะไหลลงบนถนน

๓.๒ การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย พบว่า

๓.๒.๑ องค์รภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า คริวเรือ่นและสถานประกอบการมีการท้้งน้ำเสียที่ไม้ไ้ผ่านการบำบัดล่งสู่ท่อระบายน้ำ

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า เทศบาลควรมีการจัดระบบบำบัดน้ำเสียของชุมชน

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า คริวเรือ่น ร้่านค้่า ไม้มีระบบบำบัดน้ำเสียและเทศบาลยังไม่เอาจริงเอาจ้งกับระบบบำบัดน้ำเสีย

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า บ้่านเรือ่น ร้่านค้่า ไม้มีการบำบัดน้ำเสียก่อนท้้งล่งสู่ระบายน้ำ

๓.๒.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า ระบบการบำบัดน้ำเสียทำได้ยากมาก มีการปล่อยน้ำเสียล่งสู่คลองโดยตรง ไม้สามารถควบคุมผู้รับผิดชอบด้านนี้ไ้

๓.๒.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลไม้มีระบบการบำบัดน้ำเสียซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมในระยะยาว แต่อย่างไรก็ตาม เทศบาลไ้มีการศึกษาเพื่อติดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย แต่มีข้อจำกัดด้านพื้นที่และภูมิทัศน์ของเมือง นอกจากนี้ พบประเด็นที่น่าสนใจว่า ร้่านอาหารบริเวณข้างถนนมักท้้งน้ำหรือเศษอาหารล่งในคูระบายน้ำ ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อระบบการระบายน้ำ โดยทางเทศบาลไ้แจ้้งให้ร้่านอาหารติดตั้งเครื่องดักไขมัน แต่ด้วยการติดตั้งเครื่องดักไขมันมีราคาสูง ร้่านอาหารจึงไม้ลงทุนติดตั้ง เทศบาลจึงแก้้ไขปัญหาด้วยวิธีการดูดไขมันในท่อระบายน้ำอยู่อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถระบายน้ำได้อย่างดี

๓.๓ การจัดการมลพิษด้านอื่น ๆ เช่น อากาศ เสียง เป็นต้น

๓.๓.๑ องค์รภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า มีมลพิษทางเสียจจากเรือ่หางยาวบริเวณพื้นที่เนบวงและใกล้กับแม่น้ำตาปี

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า ไม้มีมลพิษด้านอื่น

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า ไม้มีมลพิษด้านอื่น

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า ไม้มีมลพิษด้านอื่น

๓.๓.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า มลพิษด้านอื่น ๆ ส่วนใหญ่จะเป็นบางพื้นที่และบางเหตุการณ์ เช่น บริเวณบางกุงจะมีฝุ่น ในเขตเมืองจะมีเสียรบกวนจากยานพาหนะ สำหรับอากาศปกติ

๓.๓.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า ในเขตที่ ๒ บริเวณท่าทองประสบปัญหา
ฝุ่นละอองจากโรงงานและรถบรรทุก

๓.๔ การจัดการพื้นที่สีเขียว พบว่า

๓.๔.๑ องค์รภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลมีการบริหารจัดการพื้นที่สีเขียว
สำหรับให้ประชาชนได้พักผ่อนหย่อนใจ ได้แก่ หาดตายวง เกาะลำพู่ สวนศรีตาปี เป็นต้น

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า เทศบาลมีการปลูกต้นไม้ และตัดแต่ง
ต้นไม้ให้มีความสวยงามและเป็นระเบียบเรียบร้อย

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า เทศบาลควรมีการอนุรักษ์ป่าในเมือง
บริเวณชุมชนหน้าศาลากลาง เนื่องจากมีต้นไม้ใหญ่เป็นจำนวนมากและเป็นพื้นที่สีเขียวของชุมชน
และเทศบาล

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า ควรปรับปรุง พัฒนาบึงขุนทะเลให้มี
ความสวยงาม สะอาด อยู่เป็นประจำ

๓.๔.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า มีความพยายามสร้างพื้นที่สีเขียวในเขต
พื้นที่ มีการสร้างและพัฒนาพื้นที่เรือนจำเก่า ไว้สำหรับการท่องเที่ยวและพักผ่อนหย่อนใจ

๓.๔.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า ในเขตเทศบาลมีพื้นที่สีเขียวจำนวน
๘๒ ไร่ ซึ่งมีการวางแผนจะพัฒนาพื้นที่ดังกล่าวให้เป็นสวนสาธารณะ

๔. ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต พบว่า

๔.๑ การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ พบว่า

๔.๑.๑ องค์รภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลมีการดำเนินงานเกี่ยวกับการ
ส่งเสริมและดูแลผู้สูงอายุและผู้ป่วยติดเตียง เป็นอย่างดี

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่ม
สตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เป็นอย่างดี

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริม สนับสนุน
ให้ความสำคัญกับกิจกรรมของกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เป็นอย่างดี มีการ
จัดระบบการดูแลผู้ป่วยติดเตียงเป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ให้ความรู้และพบปะผู้ดูแลและผู้ป่วย
ติดเตียงถึงบ้าน มีการจัดสวัสดิการและระบบสาธารณสุขต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม
และทั่วถึง มีศูนย์พยาบาลของเทศบาลที่มีคุณภาพและพร้อมให้บริการ

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริมเด็ก เยาวชน
ผู้สูงอายุ และผู้พิการเป็นอย่างดี มีการจัดระบบ care giver ดูแลผู้ป่วยติดเตียง มีระบบสาธารณสุข
เข้าทุกประชากรทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัย แต่เทศบาลควรปรับปรุงการบริหารจัดการ ระบบการประเมิน
ระบบการตรวจสอบการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุให้มีความยืดหยุ่น

๔.๑.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มสวัสดิการ
ผู้สูงอายุ มีการจัดตั้งกองทุนวันละบาท มีการสนับสนุนการจัดตั้งกลุ่มสตรี โดยมีการปรับโครงสร้างที่
เกิดประโยชน์โดยตรงกับกลุ่มสตรี มีโครงการปกหมุด GIS (ได้รับรางวัลพระปกเกล้าทองคำ) ให้กับ

ผู้ป่วยติดเตียงจำนวน ๑,๐๐๐ เตียง มีการจัดหาแอมเพิร์ส เครื่องช่วยหายใจ อุปกรณ์ในการดำรงชีพของผู้ป่วยติดเตียง รวมถึงมีการส่งแพทย์ อาสาสมัคร เข้าไปช่วยเหลือถึงบ้านที่อยู่อาศัย

๔.๑.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ เป็นอย่างดีและมีความต่อเนื่อง มีการจัดระบบการดูแลผู้พิการ ผู้ป่วยติดเตียง ที่มีประสิทธิภาพ มีบุคลากรที่สามารถเข้าช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่ผู้ป่วยและญาติผู้ป่วยได้อย่างต่อเนื่อง

๔.๒ การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน

๔.๒.๑ องค์รภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนโดยมีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมอาชีพที่โรงเรียนผู้สูงอายุ

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน พบว่า เทศบาลมีโครงการสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชนเป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตาม ควรเพิ่มงบประมาณในการกิจกรรมการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนเพื่อให้ความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริมอาชีพให้กับทุกชุมชน แต่ควรที่จะเพิ่มความต่อเนื่องในการส่งเสริมอาชีพ และช่องทางการจำหน่ายสินค้า

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า -

๔.๒.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลมีการสนับสนุนงบประมาณชุมชนละ ๓๐,๐๐๐ บาท เพื่อส่งเสริมอาชีพ รวมถึงการจัดพื้นที่จำหน่ายสินค้าชุมชนในบริเวณหน้าสำนักงานเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๔.๒.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลสนับสนุนงบประมาณให้ชุมชนนำไปพัฒนาเป็นอาชีพ โดยผ่านการจัดโครงการของแต่ละชุมชน แต่อย่างไรก็ตาม เทศบาลและชุมชนควรมีการนำอาชีพหรือผลิตภัณฑ์ของชุมชนไปต่อยอดสู่การจำหน่ายได้อย่างแท้จริงและต่อเนื่อง

๔.๓ การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

๔.๓.๑ องค์รภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า มีการจัดระบบการดูแลความปลอดภัยที่ดี มีตำรวจ สายตรวจ เจ้าหน้าที่เทศบาลดูแลความสงบเรียบร้อย แต่เทศบาลควรมีการจัดระบบการดูแลผู้เฒ่าผู้แก่ ซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อความเดือนร้อนของประชาชนได้

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน พบว่า เทศบาลมีการดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนเป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตามควรพัฒนาระบบการดูแลความปลอดภัยให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และจัดบุคลากรตรวจตราความปลอดภัยในจุดเสี่ยง

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า เทศบาลดูแลดี

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า ควรมีเจ้าหน้าที่บริเวณจุดเสี่ยงหรือจุดอันตรายที่อาจเกิดความเดือนร้อนกับประชาชน ตลอดจนพื้นที่บริเวณหน้าสถานศึกษาเพื่อช่วยเหลือและให้บริการแก่ประชาชน

๔.๓.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลมีการจัดทำระบบ CCTV ๒๒๐ จุด เพื่อสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชน รวมถึงมีการจัดเจ้าหน้าที่ดูแลประชาชน

๔.๓.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลมีกล้องวงจรปิดครอบคลุมทุกเขตพื้นที่ เพื่อดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน แต่อย่างไรก็ตาม เทศบาลควรมีการเตรียมความพร้อมการป้องกันอัคคีภัยอยู่ตลอดเวลา

๔.๔ การจัดบริการสาธารณสุข

๔.๔.๑ องค์กัรภาคประชาสังคม พบว่า

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า การให้บริการด้านสาธารณสุขของเทศบาลทำได้ดี มีการจัดหน่วยบริการสาธารณสุขครอบคลุมทุกพื้นที่ของเทศบาล มี อสม. มีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลลงพื้นที่ติดตามให้ความรู้อยู่เสมอ

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า เทศบาลให้บริการด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดี มีเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่อยู่เสมอ บ้านใดมีผู้ป่วยติดเตียงก็จะมีเจ้าหน้าที่ติดตาม ดูแลถึงบ้าน

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า ด้านนี้เทศบาลทำได้ดีเป็นอย่างดีมี อุปกรณ์เครื่องมือ ในการดูแลสาธารณสุข สุขภาพ ให้แก่ประชาชนมีความพร้อม แต่อาจจะเพิ่มความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีในการดูแลหรือให้บริการด้านสาธารณสุข

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า เทศบาลจัดบริการด้านสาธารณสุขครอบคลุมทุกพื้นที่ มีศูนย์ให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ มีการติดตามลงพื้นที่บ้านผู้ป่วยติดเตียงอยู่เป็นประจำ มีการทำงานร่วมกับชุมชนเป็นอย่างดี มี อสม. คอยให้ความรู้ติดตาม ดูแลประชาชน ซึ่งในประเด็นนี้ถือว่าการทำงานของเทศบาลดีขึ้น

๔.๔.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลได้จัดบริการสาธารณสุขให้ครอบคลุมประชาชนทุกกลุ่ม ทุกช่วงวัย ผ่านสถานบริการต่าง ๆ ของเทศบาล จัดเจ้าหน้าที่ลงพบปะประชาชนให้ดูแลให้ความรู้ด้านสุขภาพ อนามัย แก่ชุมชน มีการทำงานร่วมกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการดูแลสุขภาพของประชาชน

๔.๔.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลจัดบริการด้านสาธารณสุขเป็นอย่างดี มีการดูแลประชาชนร่วมมือกับผู้นำท้องถิ่น อสม. และภาคส่วนต่าง ๆ ซึ่งในส่วนนี้กลไกการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลทำได้ดีแล้ว แต่อาจจะขยายครอบคลุมไปยังประชาชนบางกลุ่มที่เป็นกลุ่มเปราะบางหรือเป็นแรงงานชาวต่างชาติ

๕. ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

๕.๑ การจัดการศึกษา

๕.๑.๑ องค์กัรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลมีการดำเนินงานด้านการศึกษาเป็นอย่างดี โรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีคุณภาพ มีการส่งเสริมกิจกรรมด้านการศึกษาอย่างต่อเนื่อง

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลควรมีการจัดการศึกษาเกี่ยวกับท้องถิ่น ประเพณีท้องถิ่น และเพิ่มรายวิชาเฉพาะที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริม สนับสนุน และบริหารจัดการระบบการศึกษาของเทศบาลเป็นอย่างดี โรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีคุณภาพ ได้รับความไว้วางใจจากผู้ปกครองให้ส่งบุตรหลานเข้าเรียน ระบบการบริหารจัดการศึกษาโรงเรียนในสังกัด

เทศบาลมีความยืดหยุ่นจึงทำให้สามารถจัดระบบการศึกษาได้ดีและสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ ทั้งนี้ เทศบาลควรมีการจัดระบบการศึกษาสายอาชีพ เพื่อเป็นทางเลือกสำหรับการศึกษาให้แก่ประชาชนกลุ่มต่าง ๆ

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า เทศบาลมีการดำเนินงานการจัดการศึกษาเป็นอย่างดี สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีคุณภาพ

๕.๑.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลนครฯ รับผิดชอบในการดูแลโรงเรียนเทศบาลจำนวน ๔ แห่ง โดยใช้นโยบาย อยากรเรียนอะไรต้องได้เรียน โดยมีการแผนการจัดชุดวิชาส่งเสริมความรู้เพิ่มเติมสามด้าน ประกอบไปด้วย Coding, Founder Mental of Business, Bio-Technology ให้สอดคล้องกับความทันสมัย

๕.๑.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า สถานศึกษาในสังกัดเทศบาลมีคุณภาพ มีความพร้อมในด้านวัสดุอุปกรณ์การเรียนการสอนทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ตลอดจนมีความพร้อมที่จะรองรับจำนวนนักเรียนที่เพิ่มขึ้น

๕.๒ การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา

๕.๒.๑ องค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลมีการจัดกิจกรรมด้านกีฬาเป็นอย่างดี โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากชุมชนและภาคส่วนต่าง ๆ

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า เทศบาลมีการจัดกิจกรรมกีฬาให้กับชุมชนอยู่เสมอ

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า มีการส่งเสริมกีฬา มีการจัดแข่งขันกีฬาของโรงเรียนเทศบาลและให้ชุมชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการแข่งขันกีฬา

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า เทศบาลควรจัดให้มีลานกีฬาและเครื่องออกกำลังกายที่มีคุณภาพในแต่ละชุมชน

๕.๒.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลมีนโยบายส่งเสริมด้านกีฬาให้นักเรียน เยาวชน และประชาชนทั่วไป มีการจัดสถานที่และเครื่องออกกำลังกายให้บริการประชาชน

๕.๒.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า มีการจัดสถานที่และเครื่องออกกำลังกายให้ประชาชนตามสวนสาธารณะหรือลานออกกำลังกายต่าง ๆ แต่เครื่องออกกำลังกายต้องดูแลและซ่อมแซมอยู่เสมอเพื่อให้พร้อมใช้งานตลอดเวลา

๕.๓ การส่งเสริมและสนับสนุนศาสนา ศิลปวัฒนธรรม

๕.๓.๑ องค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลมีการจัดกิจกรรม ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรมเป็นอย่างดี โดยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากชุมชนและภาคส่วนต่าง ๆ

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า เทศบาลมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมวันสำคัญทางศาสนา

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริมและจัดกิจกรรมศิลปวัฒนธรรมประจำถิ่นอย่างต่อเนื่อง เช่น งานประเพณีชักพระ งานสงกรานต์ เป็นต้น โดยได้รับความร่วมมือจากชุมชน ทั้งนี้ เทศบาลควรมีการจัดระบบการส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนได้เข้าร่วมดำเนินงานกิจกรรมงานประเพณีและวัฒนธรรม โดยผ่านสถาบันการศึกษาให้เข้าร่วมกิจกรรมในฐานะผู้ปฏิบัติงาน

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า เทศบาลควรใช้ศาสนสถาน (วัด) เป็นแหล่งท่องเที่ยวเชิงศาสนา ซึ่งเป็นวิธีทางหนึ่งในการส่งเสริม ทำนุ บำรุงศาสนาและศิลปวัฒนธรรม

๕.๓.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลมีการส่งเสริม สนับสนุน กิจกรรมทางศาสนาทุกศาสนา ประเพณี ศิลปวัฒนธรรม อย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำโครงการความร่วมมือกับจังหวัดอุบลราชธานีในประเพณีการแห่เทียนพรรษาเพื่อแลกเปลี่ยนประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

๕.๓.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลมีการจัดกิจกรรมที่สนับสนุนงานด้านศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม ซึ่งทั้ง ๓ ส่วนมีความสัมพันธ์กัน ได้แก่ การจัดงานประเพณีชักพระ การจัดงานประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น

๖. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๖.๑ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาล

๖.๑.๑ องค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลก็ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นการทำงานของเทศบาลผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ประชาชนเข้าถึงได้

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า เทศบาลควรจัดกิจกรรมหรือวิธีการให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของเทศบาล

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า เทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในบางกิจกรรมของเทศบาล โดยเฉพาะกิจกรรมทางด้านศิลปวัฒนธรรม ส่วนกิจกรรมอื่น ๆ ส่วนใหญ่ก็จะเป็นคณะกรรมการชุมชน ชมรมผู้สูงอายุ ได้เข้าร่วมกับเทศบาล

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า เทศบาลควรให้ความสำคัญกับโครงการที่กำหนดขึ้นจากชุมชน โดยนำโครงการที่กำหนดขึ้นจากชุมชนไปบรรจุไว้ในแผนพัฒนาท้องถิ่น

๖.๑.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามาร่วมแสดงความคิดเห็น มีการสร้างช่องทางการสื่อสารไว้หลายช่องทางเพื่อรับรองการแสดงความเห็นของประชาชน

๖.๑.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ กับเทศบาลผ่านรูปแบบการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เช่น การจัดงานประเพณี การจัดช่องทางการสื่อสารเพื่อให้ประชาชนได้แจ้งข้อมูลหรือร้องทุกข์ต่าง ๆ อันนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชน

๖.๒ การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน

๖.๒.๑ องค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันของเทศบาลมาใช้ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร แต่อย่างไรก็ตาม การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้น เทศบาลควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุก

๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า เทศบาลแจ้งข้อมูล ข่าวประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ ผ่านผู้นำชุมชน ไลน์ เฟซบุ๊ก

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบไลน์ ซึ่งทำให้ข้อมูลข่าวสารสามารถถึงผู้รับสารได้อย่างรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตามมีประชาชนบางกลุ่มที่ไม่มีอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือจึงทำให้ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ ดังนั้นเทศบาลควรมีการจัดรถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารไปตามตรอก ซอกซอยต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง และเพิ่มจำนวนรอบ (ความถี่) การให้ข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนใช้ระบบเสียงตามสายของชุมชนในการชี้แจงข้อมูลข่าวสาร หรือนำรถแห่ให้ข้อมูลข่าวสารไปจอด ณ ตลาดหรือจุดศูนย์รวมของชุมชน เพื่อให้การประชาสัมพันธ์ การใช้ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มเพิ่มมากขึ้น

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า เทศบาลมีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์กับประชาชน แต่อย่างไรก็ตามควรเพิ่มช่องทางการสื่อสารให้หลากหลาย เช่น ควรมีรถแห่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร โดยรถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารควรออกให้ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง

๖.๒.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลได้สร้างช่องทางการสื่อสารให้แก่ประชาชนไว้หลากหลายช่องทางเพื่อให้เข้าถึงประชาชน กลุ่มเป้าหมายสูงสุดและรวดเร็วที่สุด มีการแจ้งข้อมูลผ่านทางไลน์ซึ่งจะมีความรวดเร็วมาก

๖.๒.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

๖.๓ ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล

๖.๓.๑ องค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า -
๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า บุคลากรของเทศบาลมีความพร้อมและให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นอย่างดี

๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า บุคลากรของเทศบาลในแต่ละกอง แต่ละฝ่ายควรลงพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่องเพื่อรับทราบสภาพปัญหาและความต้องการจากพื้นที่ รวมถึงบุคลากรของเทศบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการประชาชน ควรทักษะ รับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเอง และจิตไมตรีที่พร้อมให้บริการแก่ประชาชน

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า บุคลากรควรลงพื้นที่อย่างต่อเนื่อง

๖.๓.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า บุคลากรมีความทักษะและความตั้งใจปฏิบัติงานตามนโยบาย กฎหมาย และระเบียบ

๖.๓.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า บุคลากรในบางตำแหน่งที่มีฐานะเป็นข้าราชการควรให้ความสำคัญและให้เกียรติกับสมาชิกสภาเทศบาล (สท.) ในฐานะมาจากการเลือกตั้งของประชาชนและเป็นตัวแทนของประชาชน ตลอดจนควรร่วมมือดำเนินงานกับสมาชิกสภาเทศบาลอย่างต่อเนื่อง

๖.๔ กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงาน

๖.๔.๑ องค์กรภาคประชาสังคม

๑) เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า -
๒) เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า กฎหมายดี แต่การบังคับใช้อาจมีปัญหา
๓) เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า -

๔) เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า กฎหมาย ระเบียบ ไม่ยืดหยุ่น ไม่สอดคล้องกับการทำงานจริง

๖.๔.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า กฎหมายและระเบียบในบางประการ โดยเฉพาะกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง กระบวนการงานพัสดุ เป็นข้อจำกัดในการปฏิบัติงาน ทำให้การปฏิบัติงานในบางประการเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่สามารถแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว

๖.๔.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า การดำเนินงานและการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลมีความล่าช้าเพราะกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบราชการที่กำหนดไว้ซับซ้อนและมีหลายขั้นตอน จึงทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ การกำหนดคุณลักษณะ คุณสมบัติ และราคาของวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ต้องอิงกับมาตรฐานราคากลางนั้น ไม่สอดคล้องกับบริบทและความเป็นปัจจุบัน ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้เทศบาลสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็วและตรงกับความต้องการของประชาชนและพื้นที่

๖.๕ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

๖.๕.๑ องค์กรภาคประชาสังคม

เขตพัฒนาที่ ๑ พบว่า เทศบาลมีการบริหารงานตามกิจการบ้านเมืองที่ดีมานานแล้ว มีผู้บริหารได้รับรางวัลจากหน่วยงานต่าง ๆ ตามที่ได้โฆษณาประชาสัมพันธ์ โดยในภาพรวมเทศบาล ผู้บริหาร ก็ดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล

เขตพัฒนาที่ ๒ พบว่า เทศบาลก็คงยึดหลักการบริหารที่ถูกต้องในการดำเนินงาน

เขตพัฒนาที่ ๓ พบว่า การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางที่ส่วนราชการต้องดำเนินการตามเพื่อให้การบริหารงาน การทำงาน การให้บริการประชาชนถูกต้อง

เขตพัฒนาที่ ๔ พบว่า เทศบาลทุกยุค ทุกสมัยมีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล แต่จะเข้มข้นมากน้อยประการใดขึ้นอยู่กับความใส่ใจของผู้บริหารในแต่ละยุค แต่ที่ผ่านมาผู้บริหารก็ยึดหลักธรรมาภิบาล ไม่มีข้อพิพาทใด ๆ เกิดขึ้น

๖.๕.๒ ผู้บริหารเทศบาล พบว่า เทศบาลได้ยึดแนวทางการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล ตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนมากที่สุด มีหน่วยงานภาครัฐก็จัดประกวดให้รางวัลหน่วยงานที่ได้รับการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ทางเทศบาลก็ส่งเข้าประกวดและมีได้รับรางวัลมา ซึ่งทางเทศบาลดำเนินงานโดยยึดหลักประโยชน์สูงสุดของประชาชน งบประมาณทุกอย่างนำมาใช้ให้เกิดความคุ้มค่า โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

๖.๕.๓ สมาชิกสภาเทศบาล พบว่า สมาชิกสภาเทศบาลได้ตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลอย่างต่อเนื่อง และเป็นกระบอกเสียงให้กับประชาชนในพื้นที่ ซึ่งที่ผ่านมาพบว่าเทศบาลมีการดำเนินงานที่ยึดหลักธรรมาภิบาล มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการทำงาน แต่ทั้งนี้ เนื่องจากพื้นที่มีความเป็นเมือง จึงทำให้การมีส่วนร่วมจากประชาชนไม่ค่อยมีความโดดเด่นมากนัก ส่วนใหญ่ประชาชนเกิดปัญหาหรือเรียกร้อง ต้องการในประเด็นอะไร ก็จะใช้สมาชิกสภาเทศบาล ประธานชุมชน คณะกรรมการชุมชน เป็นตัวแทนในการประสานงานกับเทศบาล ซึ่งที่ผ่านกลุ่มตัวแทนประชาชนก็ได้แสดงบทบาทอย่างเต็มที่ แต่ในส่วนการตอบสนองจากเทศบาลก็ขึ้นอยู่กับ

กับหลากหลายปัจจัยที่เป็นข้อจำกัดว่าจะตอบสนองให้กับประชาชนได้อย่างรวดเร็วและตรงตามความต้องการหรือไม่

บทที่ ๕

สรุปผลการประเมิน อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์ ๑) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ๒) ศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ๓) เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป โดยสรุปผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ ได้ดังนี้

๕.๑ สรุปผลการประเมิน

ตอนที่ ๑ สรุปผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์ และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามเกี่ยวกับการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำแนกรายยุทธศาสตร์ ๖ ด้าน และในภาพรวม สามารถสรุปผล ได้ดังนี้

๑.๑.๑ ความพึงพอใจของประชาชนต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง ๓๑ – ๔๐ ปี รองลงมา มีอายุอยู่ระหว่าง ๔๑ – ๕๐ ปี มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า รองลงมา มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมา มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ระหว่าง ๑๑ – ๑๕ ปี รองลงมา ระหว่าง ๑๖ – ๒๐ ปี ความถี่ในการใช้บริการ

ต่าง ๆ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ จำนวน ๗ - ๙ ครั้ง รองลงมา จำนวน ๔ - ๖ ครั้ง โดยมีผลแยกตามรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑) ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า โดยรวมประชาชน มีความพึงพอใจ ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า สะพาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การปรับปรุง และบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ในพื้นที่สาธารณะ ส่วนการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๒) ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุนการค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุน ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ส่วนประเด็นการพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ/ร้านค้าให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๓) ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจ ต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่สีเขียว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะ ส่วนประเด็นการบริหารจัดการน้ำเสีย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๔) ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิต พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่ายกลุ่มมูลนิธิต่าง ๆ

มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนประเด็นการจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๕) ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการส่งเสริม การเรียนและพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนตามศักยภาพ ส่วนประเด็นการจัดการศึกษาที่หลากหลายและเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๖) ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนได้ อย่างรวดเร็วและทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือค่าเฉลี่ยเท่ากัน ๓ ประเด็น คือประเด็น มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการ และตรวจสอบ การบริหารจัดการ ประเด็น การพัฒนาระบบช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย ผู้นำชุมชน ป้ายประกาศ เป็นต้นและประเด็นการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองประเด็น ได้แก่ ประเด็นการพัฒนาปรับปรุง สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชน และประเด็นการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ กฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนไว้อย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกประเด็นมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาล นครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี มีการกระจาย น้อยมีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๗) ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ส่วนยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการ สังคมและคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

เมื่อพิจารณาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ทุกยุทธศาสตร์มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) เข้าใกล้ ๑ แสดงว่าคำตอบของประเด็นความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนา

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ภาพรวมทุกยุทธศาสตร์มีการกระจายน้อย มีค่าใกล้เคียงกัน มีความสอดคล้องกันสูง

๑.๒ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์ ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ กับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ พบว่า ภาพรวมค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เพิ่มขึ้น ๐.๘๒ จากปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์การพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุกยุทธศาสตร์สามารถเรียงลำดับจากยุทธศาสตร์ที่มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดคือ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพิ่มขึ้น ๑.๐๕ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เพิ่มขึ้น ๐.๘๑ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพิ่มขึ้น ๐.๘๑ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี เพิ่มขึ้น ๐.๗๘ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม เพิ่มขึ้น ๐.๗๕ และยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต เพิ่มขึ้น ๐.๗๔

ตอนที่ ๒ สรุปผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

สรุปผลการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสนทนากลุ่มจากตัวแทนองค์กรภาคประชาสังคม การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหาร และตัวแทนสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สามารถสรุปผลการศึกษาจำแนกตามรายยุทธศาสตร์ ได้ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า

๑.๑ เทศบาลมีการดำเนินงานด้านถนนและเส้นทางคมนาคมครอบคลุมทุกพื้นที่ ถนนโดยส่วนใหญ่มีคุณภาพดี มีการปรับปรุง ซ่อมแซม และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง แต่อาจจะมีถนนบางเส้นที่ยังมีสภาพขรุขระ ซึ่งเกิดจากโครงการพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เช่น การนำสายไฟฟ้าลงดิน การสร้างคูระบายน้ำ การสร้างทางเดินเท้า เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลควรปรับปรุง ซ่อมแซม พื้นผิวถนนให้มีคุณภาพ และพร้อมใช้งานตลอดเวลา

๑.๒ เทศบาลมีการดำเนินงานด้านระบบระบายน้ำ ก่อสร้างคูระบายน้ำ ขุดลอกคู คลอง ลำน้ำอย่างต่อเนื่อง เพื่อป้องกันอุทกภัย ซึ่งการดำเนินงานที่ผ่านมาสามารถป้องกันอุทกภัยได้เป็นอย่างดี แต่อาจจะประสบปัญหาในบางพื้นที่ที่ลุ่มต่ำหรือมีถนนสูงกว่าบ้านเรือนประชาชน จะเกิดน้ำท่วมขัง ในช่วงระยะเวลาสั้น ๆ เพื่อรอการระบายน้ำ สำหรับปัญหาที่พบสำหรับระบบระบายน้ำ คือ บางครัวเรือนได้นำดินมาถมคูระบายน้ำธรรมชาติหรือก่อสร้างรั้วลำคลองซึ่งเป็นสิ่งขัดขวางทางเดินน้ำ ซึ่งเทศบาลได้มีความพยายามในการแก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการด้วยการจัดทำท่อระบายน้ำเพื่อลดปัญหาน้ำท่วมขังในพื้นที่บริเวณดังกล่าว

๑.๓ เทศบาลจัดให้มีระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะครอบคลุมทุกพื้นที่ มีระบบการแจ้งปัญหาไฟฟ้าและแสงสว่างสาธารณะผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ ระบบ แอปพลิเคชันไลน์ ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น หรือโทรศัพท์สายตรงกับเทศบาล เป็นต้น ซึ่งการซ่อมแซม แก้ไขปัญหาแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว แต่อย่างไรก็ตาม เทศบาลควรพัฒนาระบบ ไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะให้มีคุณภาพ โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ในรูปแบบเดียวกันเพื่อให้สะดวก ต่อการซ่อมแซม

๑.๔ เทศบาลร่วมกับการประปาส่วนภูมิภาคจัดให้มีน้ำประปาที่คุณภาพโดยส่วนใหญ่ ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล แต่ในบางพื้นที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้เพราะเป็นพื้นที่ที่วางท่อน้ำประปา ได้ยากลำบาก แต่อย่างไรก็ตาม เทศบาลได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยการขออนุญาตขยายเขตน้ำประปาซึ่งอยู่ใน กระบวนการพิจารณา สำหรับประเด็นที่ควรพัฒนา คือ ควรพัฒนาระบบแรงดันน้ำประปาให้ทุกพื้นที่ ให้ใกล้เคียงกัน

๑.๕ ระบบการจราจรในเขตพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการจราจรหนาแน่นใน ช่วงเวลาเร่งด่วน ได้แก่ ช่วงเช้าและช่วงเย็น รวมทั้งช่วงที่มีเทศกาลหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งถือได้ว่าเป็นปรากฏการณ์ปกติของการจราจร โดยในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาเทศบาลจัดให้มีสัญญาณไฟจราจร เพิ่มขึ้นในบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงอันตราย และบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่นเพื่ออำนวยความสะดวก ให้แก่ประชาชน สำหรับสิ่งที่ควรพัฒนา คือ เทศบาลควรจัดให้มีเทศกิจหรืออาสาสมัครจราจรอำนวยความสะดวกในบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่น เช่น หน้าโรงเรียน ตลาด เป็นต้น

๑.๖ เทศบาลมีการปรับปรุงทัศนียภาพของเมืองให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีการ ก่อสร้างสวนสาธารณะเพื่อเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ท่องเที่ยวสำหรับประชาชน มีการนำ ระบบสายไฟฟ้าลงดินเพื่อให้บรรยากาศของเมืองมีภูมิทัศน์ที่สวยงาม มีการแสดงงานศิลปะที่สะท้อนถึง ความเป็นมาและอัตลักษณ์ของบ้านดอน (สุราษฎร์ธานี) ในบริเวณต่าง ๆ ที่เป็นจุดสำคัญหรือแหล่งเมือง เก่าของบ้านดอน ดังนั้น เทศบาลควรมีการวางแผนนำระบบสายไฟฟ้าลงดินให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของ จังหวัดสุราษฎร์ธานี และสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการสร้างงานศิลปะครอบคลุมทั้งพื้นที่ ๔ เขตพัฒนา

๒. ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า

๒.๑ เทศบาลมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยนำวัฒนธรรม ประเพณี อัตลักษณ์ และวิถีชีวิตของประชาชนมานำเสนอเป็นการท่องเที่ยว เช่น งานประเพณีชักพระ งานสงกรานต์ ชุมชนตลาดล่าง ตลาดศาลเจ้า ตลาดริมน้ำ เป็นต้น มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว

ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย มีการจัดทำข้อตกลง (MOU) กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและประเพณีท้องถิ่น

๒.๒ เทศบาลควรพัฒนาพื้นที่ให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญหรือจุดที่สำคัญ (Landmark) ในบริเวณหอนาฬิกาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี บึงขุนทะเล พลุคลองควาย นอกจากนี้ ควรจัดให้มีการแสดงงานศิลปะหรือการวาดรูปบริเวณผนังอาคารบ้านเรือน (Street Art) ให้ครอบคลุมทั้ง ๔ เขตพัฒนา เพื่อให้เกิดการกระจายพื้นที่ท่องเที่ยวและนำไปสู่การกระจายรายได้ไปสู่พื้นที่ต่าง ๆ

๒.๓ เทศบาลมีการส่งเสริมเศรษฐกิจด้วยการจัดกิจกรรมและสถานที่สำหรับการขายของให้แก่ผู้ประกอบการ นอกจากนี้ การส่งเสริมด้านเศรษฐกิจมีความสัมพันธ์กับการส่งเสริมกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว กล่าวคือ เมื่อมีการกระตุ้นด้านการท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่ มีการใช้จ่าย ก็ย่อมทำให้เศรษฐกิจในพื้นที่ดีขึ้นด้วย

๒.๔ เทศบาลควรมีกลยุทธ์สำหรับการให้นักท่องเที่ยวหรือประชาชนพักผ่อน พักอาศัยในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้มีระยะเวลาเพิ่มขึ้น เพื่อมุ่งหวังให้เกิดการใช้จ่ายผ่านสถานบริการต่าง ๆ อันนำไปสู่การกระตุ้นเศรษฐกิจในพื้นที่

๒.๕ เทศบาลมีการจัดกิจกรรม โครงการ สนับสนุนเศรษฐกิจชุมชนภายใต้ความร่วมมือของสมาชิกภายในชุมชนโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันภายในชุมชน แต่อย่างไรก็ตาม เทศบาลควรมีการขยายพื้นที่ทางการตลาดสำหรับการจำหน่ายสินค้าของชุมชน

๓. ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า

๓.๑ เทศบาลมีระบบการบริหารจัดการขยะที่ดีขึ้น มีทรัพยากรด้านการจัดการขยะที่เพียงพอ และมีคุณภาพ

๓.๒ เทศบาลและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรมีมาตรการในการจัดการผู้ค้าของเก่าและสุนัขจรจัดที่ขอรื้อคู้ยี่เยยขยะ

๓.๓. เทศบาลขาดระบบการบำบัดน้ำเสียในภาพรวมของพื้นที่ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมและคุณภาพน้ำในระยะยาว ทั้งนี้ เทศบาลได้มีการศึกษาและวางแผนการจัดทำระบบบำบัดน้ำเสียในอนาคต

๓.๔ ในเขตพื้นที่เทศบาลมีเขตพื้นที่สีเขียวที่สามารถนำไปพัฒนาเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และแหล่งท่องเที่ยวได้ในอนาคต

๔. ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต พบว่า

๔.๑ เทศบาลมีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นอย่างดี มีระบบการให้บริการแก่กลุ่มดังกล่าวที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ และแสดงความต้องการให้เทศบาลดำเนินการกิจกรรมเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

๔.๒ เทศบาลมีการจัดสวัสดิการและระบบสาธารณสุขต่าง ๆ ให้แก่ประชาชนทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม และทั่วถึง มีศูนย์พยาบาลที่มีคุณภาพและพร้อมให้บริการ ตลอดจนมีบุคลากรด้านสาธารณสุขที่มีความรู้ ความสามารถ และมีจิตสาธารณะ (Service Mind) เต็มใจให้บริการ

๔.๓ เทศบาลควรปรับปรุงระเบียบ แนวปฏิบัติ เกี่ยวกับการดำเนินงานร่วมกับกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ให้มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับบริบทของการปฏิบัติงาน

๔.๔ เทศบาลมีการดูแลความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สินของประชาชนเป็นอย่างดี แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชนเพิ่มขึ้น เทศบาลควรพัฒนาระบบการดูแลความปลอดภัยให้ครอบคลุมทุกพื้นที่อย่างต่อเนื่อง และจัดบุคลากรตรวจตราความปลอดภัยในจุดเสี่ยงต่าง ๆ

๔.๕ เทศบาลมีการจัดบริการด้านสาธารณสุขครอบคลุมทุกพื้นที่ มีบุคลากรที่มีคุณภาพในการให้บริการแก่ประชาชนภายใต้ความร่วมมือจากภาคส่วนต่าง ๆ แต่อย่างไรก็ตาม เทศบาลควรให้บริการสาธารณสุขให้แก่ประชากรที่เป็นกลุ่มเปราะบาง ได้แก่ แรงงานต่างด้าว อย่างทั่วถึง

๕. ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม พบว่า

๕.๑ เทศบาลมีการจัดระบบและการจัดการของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเป็นอย่างดี มีคุณภาพ มีความพร้อมในด้านทรัพยากรการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

๕.๒ ระบบการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลมีความยืดหยุ่น สามารถจัดระบบการศึกษาได้ดี และสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่

๕.๓ เทศบาลมีการส่งเสริม จัดกิจกรรมศิลปวัฒนธรรมประจำถิ่น กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนาอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจากชุมชน

๕.๔ เทศบาลควรมีการจัดระบบการส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนได้เข้าร่วมลงมือปฏิบัติงานกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น อันเป็นกลไกหนึ่งให้การอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

๕.๕ เทศบาลควรจัดหรือดูแล และซ่อมแซมให้มีลานกีฬา และเครื่องออกกำลังกายที่เพียงพอแก่ความต้องการของประชาชน และคุณภาพให้แก่ชุมชนในแต่ละเขตพื้นที่

๖. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า

๖.๑ เทศบาลมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนและการดำเนินงานภายในขององค์กร

๖.๒ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเชิงรุกผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ แต่อย่างไรก็ตาม เพื่อการให้ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเข้าถึงประชาชนทุกกลุ่มนั้น เทศบาลควรจัดให้มีรถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่อง เพราะมีประชาชนบางกลุ่มเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบออนไลน์หรือประสานโดยตรงไปยังผู้นำท้องถิ่น และผู้นำชุมชน

๖.๓ การดำเนินงาน และการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลมีความล่าช้าเพราะกฎหมายระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบราชการที่กำหนดไว้ซับซ้อนและมีหลายขั้นตอน จึงทำให้การจัดบริการสาธารณะไม่ทันต่อความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ การกำหนดคุณลักษณะคุณสมบัติ และราคาของวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ต้องอิงกับมาตรฐานราคากลางนั้น ไม่สอดคล้องกับบริบทและความเป็นปัจจุบัน ดังนั้น ควรมีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ

เพื่อให้เทศบาลสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างรวดเร็ว และตรงกับความต้องการของประชาชน และพื้นที่

๖.๔ เทศบาลควรจัดบุคลากรในทุกฝ่ายลงพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบข้อมูลรายละเอียดของปัญหาในแต่ละเขตพื้นที่ซึ่งสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปกำหนดแผนหรือแนวทางแก้ไขได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖.๕ บุคลากรของเทศบาลในบางตำแหน่งควรปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มความสามารถ ตระหนักถึงบทบาท และหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกระดับบนพื้นฐานของความเป็นผู้ร่วมงานหรือผู้รับบริการ

๖.๖ เทศบาลมีการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แต่การดำเนินการตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีจะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ผู้บริหารเทศบาล พนักงานเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล ประชาชน และภาคส่วนต่าง ๆ ต้องร่วมมือกันขับเคลื่อนการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๕.๒ อภิปรายผลการวิจัย

ผลการศึกษาด้านการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สามารถแบ่งแยกออกได้เป็น ๖ ยุทธศาสตร์ ประกอบไปด้วย ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาทางการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม และยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี โดยคณะผู้วิจัยจะอภิปรายผลแยกตามวัตถุประสงค์การวิจัย รายละเอียดดังนี้

๑. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑.๑ **ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์โครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถจัดเรียงลำดับได้ดังนี้ ประเด็นในเรื่องการก่อสร้าง การปรับปรุงถนนทางเดินเท้า และสะพาน เป็นลำดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๔ ลำดับที่สอง จะเป็นประเด็นการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ในพื้นที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย ๔.๖๑ ลำดับที่สาม การปรับปรุงระบบการจราจรและผังเมือง มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๗ ลำดับที่สี่ การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ที่มีความสวยงามอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๕ ลำดับที่ห้า การปรับปรุงและรักษาระบบประปา มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๓ และลำดับที่หก การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ ตามลำดับ

๑.๒ **ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว** การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า ระดับความพึงพอใจในแต่ละ

ประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถจัดเรียงลำดับได้ดังนี้ ประเด็นในเรื่องการสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุน การค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชนเป็นลำดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๘ ลำดับที่สอง การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ ลำดับที่สาม การส่งเสริมและการสนับสนุนสถานประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ ลำดับที่สี่ การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๕ และลำดับที่ห้า การพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ/ร้านค้า ให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ตามลำดับ

๑.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถจัดเรียงลำดับได้ดังนี้ ประเด็นในเรื่อง การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน เป็นลำดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๖ ลำดับที่สอง การรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่สีเขียวทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมเช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ลำดับที่สาม การบริหารจัดการการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ และลำดับที่สี่ การบริหารจัดการน้ำเสีย มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ ตามลำดับ

๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิต การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการและคุณภาพชีวิต พบว่า ระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถจัดเรียงลำดับได้ดังนี้ ประเด็นในเรื่องการสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่าย กลุ่มมูลนิธิต่าง ๆ เป็นลำดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๒ ลำดับที่สอง การจัดสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงแก่ผู้พิการ ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ และเด็กด้อยโอกาส มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ ลำดับที่สาม การบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๙ ลำดับที่สี่ การส่งเสริมและพัฒนากลุ่มสตรี มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ ลำดับที่ห้า การส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพของทุกกลุ่ม มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๗ และลำดับที่หกการจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๕ ตามลำดับ

๑.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม การประเมินผล พบว่า ระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถจัดเรียงลำดับได้ดังนี้ ประเด็นในเรื่องการส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ เป็นลำดับที่หนึ่ง มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ ลำดับที่สอง การส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนตามศักยภาพ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ ลำดับที่สาม การจัดกิจกรรมทางศาสนาและส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มัสยิด โบสถ์ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ ลำดับที่สี่ การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณี และวัฒนธรรมท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ และลำดับที่ห้า การจัดการศึกษาที่หลากหลายและเท่าเทียม มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๘ ตามลำดับ

๑.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี การประเมินผลความพึงพอใจที่มีต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า ระดับความพึงพอใจในแต่ละประเด็นอยู่ในระดับมากที่สุด สามารถจัดเรียงลำดับได้ดังนี้ ประเด็นในเรื่อง การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๓ สูงสุด

เป็นลำดับที่หนึ่ง ลำดับที่สอง มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการและตรวจสอบการบริหารจัดการ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๑ ลำดับที่สาม จะครอบคลุมในประเด็นเรื่อง การพัฒนาระบบช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย ผู้นำชุมชน ป้ายประกาศ และการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑ ลำดับที่สี่ กฎหมาย ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับสถานการณ์และความเป็นปัจจุบันของพื้นที่ มีค่าเฉลี่ย ๔.๓๐ ลำดับที่ห้า จะครอบคลุมในประเด็นเรื่องความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการ และการจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้มีความพร้อม ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙ ลำดับที่หก การเตรียมความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๖ และลำดับที่เจ็ด จะครอบคลุมในประเด็นเรื่องการพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชน และการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนไว้อย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔ ตามลำดับ

จากรายละเอียดผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สามารถนำมาสรุปให้เกิดความชัดเจนจะพบได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานในระดับมากที่สุด สูงสุดเป็น ลำดับที่หนึ่ง รองลงมาในลำดับที่สองจะเป็นด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ลำดับที่สาม ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ลำดับที่สี่ ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม ลำดับที่ห้า ด้านการบริหารจัดการที่ดี และลำดับที่หก ด้านสวัสดิการสังคม และคุณภาพชีวิต เมื่อพิจารณาตามลำดับในแต่ละยุทธศาสตร์จะมีความสอดคล้องกับแนวคิดของ Abraham H. Maslow (๑๙๗๐) ที่ได้นำเสนอแนวทางการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ สรุปได้ว่าจุดเริ่มต้นของความพึงพอใจจะมาจากการที่มนุษย์เกิดแรงจูงใจในความต้องการบางสิ่งบางอย่าง และความต้องการนั้นไม่มีจุดสิ้นสุด ไม่ว่าจะเป็นความต้องการด้านกายภาพ ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคม ความต้องการการยอมรับ และความต้องการความสำเร็จในชีวิต โดยเฉพาะความต้องการความปลอดภัยหรือในตำราบางเล่มจะให้นิยามความหมายว่าเป็นความต้องการความมั่นคงเป็นสิ่งพื้นฐานที่มนุษย์หรือประชาชนในสังคมส่วนใหญ่มีความต้องการ จึงส่งผลให้ความพึงพอใจด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นลำดับที่หนึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับยุทธศาสตร์ในด้านอื่น ๆ อีกทั้ง ผลการศึกษา ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อภิวัฒน์ สมานิต (๒๕๖๔) ที่ได้ดำเนินการศึกษาในประเด็นการประเมินความสำเร็จต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้แสดงผลการศึกษายุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานได้รับค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเป็นลำดับที่หนึ่งเช่นกัน สำหรับผลการศึกษาของเทศบาลนครเชียงใหม่ (๒๕๖๖) ศึกษาการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ มีความแตกต่างและไม่สอดคล้องกับผลการศึกษาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครเชียงใหม่อยู่ในลำดับที่สอง โดยความพึงพอใจสูงสุดจะเป็นด้านยุทธศาสตร์การบริหารจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ซึ่งความไม่สอดคล้องที่เกิดขึ้น

นี่คงเป็นเหตุผลมาจากความแตกต่างในวิถีการดำรงชีวิตของประชาชนในจังหวัดเชียงใหม่ที่มีความผูกพันกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมในฐานะเป็นเมืองท่องเที่ยวทางภาคเหนือซึ่งเมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีการท่องเที่ยวจะกระจุกตัวที่อำเภอเกาะสมุยมากกว่าจึงทำให้เมืองสุราษฎร์ธานีเป็นเพียงแค่เมืองผ่านทางเท่านั้น ประชาชนส่วนใหญ่จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมากกว่า

อย่างไรก็ดีเมื่อนำผลการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีผลต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมาเปรียบเทียบกับแผนการดำเนินการระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๗ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจทั้งในระดับรายยุทธศาสตร์ และภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณายุทธศาสตร์การพัฒนาในแต่ละด้านเปรียบเทียบระหว่างปี พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๖๗ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ความพึงพอใจมีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ๑.๑๐ ด้านเศรษฐกิจ และการท่องเที่ยวและด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นเท่ากัน คือ ๐.๙๖ ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ๐.๘๒ ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ๐.๘๒ และด้านการบริหารจัดการที่ดี มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้น ๐.๘๖ ตามลำดับ ซึ่งตัวเลขที่แสดงผลการศึกษาที่เพิ่มขึ้นในปี พ.ศ. ๒๕๖๗ เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับข้อมูลรายด้านโดยเฉพาะด้านยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ประชาชน มีความพึงพอใจสูงสุดเป็นลำดับที่หนึ่งก็สามารถยืนยันผลการศึกษาที่ประจักษ์ได้อย่างชัดเจนว่าค่าเฉลี่ยที่เพิ่มขึ้นเป็นสิ่งที่แสดงถึงศักยภาพและประสิทธิภาพในการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ดีมากที่สุด สำหรับด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม ระดับความพึงพอใจเพิ่มขึ้นน้อยที่สุด เป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจะต้องดำเนินการวางแผนยุทธศาสตร์ในการพัฒนาปรับปรุงให้เกิดเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในอนาคต

๒. การศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

การดำเนินการวิจัยในวัตถุประสงค์ข้อที่ ๒ คณะผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างจากองค์กรภาคประชาสังคม การสัมภาษณ์เชิงลึกจากผู้บริหารและตัวแทนสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี โดยข้อมูลทั้งหมดสามารถนำมาอภิปรายแยกเป็นประเด็นตามยุทธศาสตร์ในแต่ละด้าน รายละเอียดดังนี้

๒.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นยุทธศาสตร์ที่ได้รับการประเมินความพึงพอใจของประชาชนสูงเป็นลำดับที่หนึ่ง โดยมีจุดเด่นที่แสดงถึงศักยภาพการปฏิบัติงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน อาทิเช่น การปรับปรุงถนนและเส้นทางคมนาคมครอบคลุมในเขตเทศบาลนครทุกพื้นที่ มีการยกระดับพัฒนาระบบระบายน้ำ ขุดลอกคูคลอง รวมถึงลำน้ำสำคัญอันเป็นจุดเชื่อมต่อระบบระบายน้ำของตัวเมืองอย่างสม่ำเสมอ มีการบำรุงรักษาซ่อมแซมระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะอย่างต่อเนื่อง การติดตั้งสัญญาณไฟจราจรในพื้นที่ที่มีการจราจรหนาแน่นเพื่อยกระดับระบบการคมนาคมในพื้นที่ให้คล่องตัวมากขึ้น และการปรับภูมิทัศน์

ของเมืองให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย แนวทางการดำเนินงานตามกรอบยุทธศาสตร์ ที่กล่าวมานี้ สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Millet (Millet, ๑๙๕๔) มีสาระสำคัญในการมุ่งให้ความสำคัญของการจัดบริการสาธารณะเพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนบนพื้นฐานหลักการ ๒ ประการ ที่ว่าด้วย ประการที่หนึ่ง การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continues Service) โดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการพัฒนาระบบการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ยึดถือประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก และ ประการที่สอง การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service) ซึ่งเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการปรับปรุงคุณภาพและให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ในการปฏิบัติงานให้มีสมรรถนะเพิ่มมากขึ้นบนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม นอกจากนี้ การได้รับความพึงพอใจสูงสุดด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สนับสนุนด้วยผลการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจจากแบบสอบถามที่สำรวจข้อมูลกับประชาชน ก็ได้รับคะแนนค่าเฉลี่ยสูงเป็นลำดับที่หนึ่งเช่นกัน ผลการศึกษาที่ได้นำเสนอมาทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่แสดงถึงความชัดเจนในการยกระดับสมรรถนะด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เป็นยุทธศาสตร์ที่มีความสำคัญและโดดเด่นในการสร้างรายได้ยกระดับสมรรถนะทางเศรษฐกิจ โดยมีสาระสำคัญ เทศบาลมีการสนับสนุนการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยมีการนำอัตลักษณ์ทางวัฒนธรรมที่ผสมผสานกับวิถีชีวิตของประชาชนนำมาเสนอเป็นการท่องเที่ยว เช่น งานประเพณีชักพระ งานสงกรานต์ ชุมชนตลาดล่าง ตลาดศาลเจ้า ตลาดริมน้ำ มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านช่องทางสื่อโซเชียลมีเดีย ที่มีความหลากหลาย มีการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวสำคัญให้เป็นจุดดึงดูดนักท่องเที่ยว (Landmark) บริเวณหอนาฬิกา บึงขุนทะเล และพรุคลองควาย รายละเอียดการพัฒนาเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวดังที่กล่าวมาทั้งหมด เห็นเป็นรูปธรรมที่มีการพัฒนาเด่นชัด สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Myers (Myers, ๑๙๗๐) ได้นำเสนอสรุปได้ว่า การกำหนดเป้าของการพัฒนาที่ชัดเจนจะทำให้สามารถรับทราบถึงความเป็นรูปธรรมผลการปฏิบัติงานโดยตรง และประสบความสำเร็จได้จริง นอกจากนี้ ประชาชนบางกลุ่มได้ให้ข้อเสนอแนะกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพิ่มเติมไว้ว่า เทศบาลควรมีการกำหนดกลยุทธ์ในการส่งเสริมเศรษฐกิจภายในพื้นที่ด้วยการจัดกิจกรรมและบริเวณพื้นที่สำหรับการจำหน่ายสินค้าผลิตภัณฑ์ชุมชน เพื่อจูงใจให้นักท่องเที่ยวเข้ามาใช้จ่ายในพื้นที่ และยังเป็นจุดดึงดูดให้นักท่องเที่ยวเข้ามาพักโรงแรมในเขตอำเภอเมืองฯ ให้มีระยะเวลาที่ยาวนานมากยิ่งขึ้นจะเป็นการกระตุ้นเศรษฐกิจภายในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี

๒.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ผลการศึกษาชี้ชัดว่าการบริหารจัดการเก็บขยะของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีการใช้ทรัพยากรด้านการบริหารจัดการขยะที่เพียงพอและมีประสิทธิภาพ แม้ว่าจะได้รับความพึงพอใจจากประชาชนพอสมควร แต่ก็ยังมีบางประเด็นที่เป็นข้อแนะนำสำคัญในการพัฒนาปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของควรมีการกำหนดมาตรการในการบริหารจัดการกลุ่มผู้ค้าของเก่าที่มีความมั่งคั่ง รื้อขยะหรือสุนัขจรจัดที่มักจะเข้ามาค้ำย่ำขยะ ก่อให้เกิดความสกปรกและยากต่อการเก็บกวาดให้สะอาดเรียบร้อย รวมถึงมีการนำเสนอให้เทศบาลพัฒนาพื้นที่สีเขียวเพื่อเป็นแหล่งพักผ่อนหย่อนใจของประชาชนและเป็นแหล่งท่องเที่ยวดึงดูดให้นักท่องเที่ยวในอนาคต รวมถึงการให้ความสำคัญต่อการจัดตั้งระบบบำบัดน้ำเสีย พัฒนาคุณภาพน้ำในระยะยาว ด้วยกระบวนการข้อเสนอแนะจาก

ประชาชนมีความสอดคล้องและคล้ายคลึงกับการศึกษาติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (เทศบาลนครเชียงใหม่, ๒๕๖๖) ที่มีสาระสำคัญสรุปได้ว่าเทศบาลนครเชียงใหม่ควรมีการรณรงค์ให้ประชาชนลดการเผาขยะในที่โล่ง และเพิ่มพื้นที่เมืองสีเขียวในเมืองเชียงใหม่ให้มากขึ้น รวมถึงควรมีการกำหนดมาตรการให้ประชาชนได้ตระหนักและให้ความสำคัญในการคัดแยกขยะ ผลการศึกษา การประเมินความสำเร็จต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ของ อภิวัฒน์ สมานธิ และคณะ (๒๕๖๔) ก็มีความสอดคล้องในบริบทที่ว่าด้วย เทศบาลนครหาดใหญ่ควรเพิ่มพื้นที่ทิ้งขยะ คัดแยกขยะก่อนทิ้ง และเพิ่มช่วงระยะเวลาการจัดเก็บขยะให้มากขึ้น จากรายละเอียดข้อมูลที่ได้จากการลงพื้นที่ คณะผู้วิจัยได้มีการสนทนากับกลุ่มผู้บริหารของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ก็พบประเด็นที่น่าสนใจ โดยกลุ่มผู้บริหารฯ ได้มีการศึกษาและวางแผนระบบการบริหารจัดการขยะ และสร้างพื้นที่สีเขียวด้วยการพัฒนาพื้นที่เรือนจำเก่าไว้สำหรับการท่องเที่ยวพักผ่อนหย่อนใจ โดยมีเป้าประสงค์สำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้ดีมากยิ่งขึ้นซึ่งเท่ากับว่ากลุ่มผู้บริหารมีแนวทางการพัฒนาสมรรถนะหลักบนพื้นฐานของการบริหารจัดการประสิทธิภาพเชิงความสามารถ (McClelland, ๑๙๙๘) อันเป็นแนวทางสำคัญที่ส่งผลให้การดำเนินโครงการประสบผลสำเร็จตามกรอบเป้าหมายและยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดไว้

๒.๔ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีการดำเนินการวางแผนและกำหนดแนวทางเพื่อปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในด้านต่าง ๆ รวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิตในระยะยาว ซึ่งยุทธศาสตร์นี้มีบทบาทสำคัญต่อการสร้างความยั่งยืนในสังคมควรพิจารณาจากหลากหลายมิติ ที่ครอบคลุมในประเด็นด้านการเข้าถึงบริการสังคมที่มีคุณภาพ มีการขยายบริการด้านสุขภาพ การศึกษา และการคุ้มครองทางสังคมอย่างทั่วถึง มีการพัฒนาระบบสาธารณสุขขั้นพื้นฐานให้กับประชาชน ซึ่งทำให้ประชากรสามารถเข้าถึงการรักษาพยาบาลและการสนับสนุนที่จำเป็นได้ง่ายขึ้น มีการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่ยั่งยืนด้วยการจัดทำโครงการพัฒนาที่ยั่งยืน เช่น การสร้างพื้นที่สีเขียว การปรับปรุงสภาพแวดล้อมในเมือง และการสนับสนุนให้ประชากรมีการดูแลสุขภาพที่ดีขึ้น ส่งเสริมการใช้ชีวิตอย่างเป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมมีการพัฒนาระบบการบริหารจัดการเพื่อลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เน้นจัดทำนโยบายการกระจายรายได้และโครงการช่วยเหลือกลุ่มเปราะบางมีบทบาทสำคัญในการลดช่องว่างทางเศรษฐกิจและสังคม ทำให้ประชาชนในกลุ่มรายได้น้อยมีโอกาสเข้าถึงทรัพยากรที่จำเป็น อีกทั้งมีการพัฒนาระบบการดูแลผู้สูงอายุ ผู้พิการเป็นอย่างดี ด้วยกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีที่ได้ดำเนินการให้กับประชาชน จะสังเกตได้อย่างชัดเจนถึงความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับแนวความคิดของ Kotler (๒๐๐๐) ได้แสดงทัศนะสรุปได้ว่าการแสดงความพึงพอใจหรือความรู้สึกยินดีของประชาชนจะเกิดจากความคาดหวังของผู้รับประโยชน์ที่มีต่อผู้ปฏิบัติจนเกิดการเปรียบเทียบถึงความแตกต่างของกิจกรรมที่ลงมือปฏิบัติ ประชาชนเกิดความรู้สึกที่แตกต่างในเชิงบวกจนกระทั่งปรับเปลี่ยนมาเป็นความพึงพอใจในระดับสูงสุด นอกจากนี้ ยังมีความสอดคล้องกับแนวความคิดของ Millet (๑๙๕๔) ที่ว่าด้วย การให้บริการอย่างเสมอภาค อันเนื่องมาจากการพัฒนายุทธศาสตร์ในด้านนี้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ดำเนินการให้กับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกชนชั้นในการให้บริการ และเมื่อมีการให้บริการอย่างเสมอภาค

ก็จะเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและแสดงความต้องการให้เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีดำเนินกิจกรรมเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง

๒.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม เป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างพื้นฐานทางสังคม เศรษฐกิจ และการพัฒนาทางจิตใจของประชาชน ยุทธศาสตร์ในด้านนี้ได้รับการออกแบบมาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพชีวิตของคนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี รวมถึงสร้างความยั่งยืนทางสังคม โดยสามารถอภิปรายผลในแต่ละประเด็นได้ ดังนี้ การพัฒนาด้านการศึกษา ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สุดในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ยุทธศาสตร์ในด้านนี้มุ่งเน้นการพัฒนาให้ผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ และความสามารถ ที่ตอบสนองต่อความต้องการของตลาดแรงงานในอนาคต อาทิ การเน้นพัฒนาทักษะทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Literacy) และทักษะทางด้านภาษา รวมถึงการลดช่องว่างความเหลื่อมล้ำทางการศึกษา ในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี การพัฒนาด้านการกีฬา เป็นอีกหนึ่งเครื่องมือที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพและสร้างโอกาสทางเศรษฐกิจ การพัฒนานโยบายด้านการกีฬามุ่งเน้นการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนการเข้าถึงกีฬาอย่างเท่าเทียม และมีการจัดเตรียมลานกีฬา เครื่องออกกำลังกายที่เพียงพอแก่ความต้องการของประชาชนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตให้แก่ชุมชนในแต่ละเขตพื้นที่ การพัฒนาด้านศาสนา เป็นหนึ่งในเสาหลักของสังคมไทย ที่ช่วยสร้างคุณธรรมและจริยธรรม การส่งเสริมศาสนาให้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาประชาชนและสังคมอย่างยั่งยืนถือเป็นยุทธศาสตร์สำคัญ ทั้งนี้ นโยบายจะเน้นที่การสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนา การศึกษาศาสนาในระบบการศึกษา และการปกป้องความเสมอภาคทางศาสนาในสังคม การพัฒนาด้านประเพณีและวัฒนธรรม การรักษาและส่งเสริมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่นเป็นการสร้างความเป็นเอกลักษณ์และความภาคภูมิใจในชาติ การส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและการสร้างผลิตภัณฑ์ทางวัฒนธรรมที่สอดคล้องกับเศรษฐกิจสร้างสรรค์ก็เป็นส่วนหนึ่งในยุทธศาสตร์นี้ การดำเนินกิจกรรมการพัฒนาดังที่กล่าวมาสอดคล้องกับแนวความคิดของ Korman (๑๙๗๗) กล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการพัฒนาระบบการศึกษา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม เกิดจากการเติมเต็มด้านความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับการตั้งเป้าหมายเพื่อประสบความสำเร็จ นั้นย่อมนัยความว่า คุณประโยชน์ที่ได้รับจากการพัฒนาด้านการศึกษา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม เป็นความพึงพอใจของแต่ละบุคคลที่แตกต่างกัน และเมื่อบุคคลแต่ละคนได้รับประโยชน์จนถึงระดับที่ต้องการแล้ว ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นอย่างชัดเจน นอกจากนี้ กลุ่มประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มีการนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงยุทธศาสตร์ด้านนี้ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น เช่น ควรมีการส่งเสริมจัดกิจกรรมศิลปะวัฒนธรรมประจำถิ่น กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนาอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจากชุมชน ควรมีการจัดระบบการส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนได้เข้าร่วมลงมือปฏิบัติงานด้านกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น อันเป็นสิ่งสำคัญที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรดำเนินการให้ชัดเจนเป็นรูปธรรม

๒.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีความสำคัญในฐานะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทหลักในการพัฒนาท้องถิ่นและบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมี

ประสิทธิภาพ การดำเนินงานในด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเน้นไปที่การสร้างความปลอดภัยมีส่วนร่วมจากประชาชน และการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยมียุทธศาสตร์ที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุเป้าหมายในประเด็น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน หนึ่งในยุทธศาสตร์หลักคือการส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมกระบวนการตัดสินใจในการบริหารงานเทศบาล การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น การทำประชาพิจารณ์ และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสร้างช่องทางการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพระหว่างเทศบาลกับประชาชน เป็นการสร้างความโปร่งใส และความไว้วางใจในการทำงาน การพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มุ่งเน้นการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปรับปรุงระบบบริหารจัดการ เช่น ระบบการให้บริการออนไลน์เพื่อแจ้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร การติดตามและประเมินผล การปฏิบัติงาน รวมถึงการจัดทำข้อมูลเชิงสถิติของประชาชนในเขตเทศบาล การบริหารจัดการทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ การบริหารจัดการทรัพยากรภายใต้แนวคิด "การบริหารจัดการที่คุ้มค่า" หรือ Value for Money ซึ่งเน้นการใช้ทรัพยากรของเทศบาลให้เกิดประโยชน์สูงสุดและเกิดความคุ้มค่าในการใช้งบประมาณ ลดการสิ้นเปลืองทรัพยากร การพัฒนาบุคลากร และการควบคุมคุณภาพการทำงานให้ได้มาตรฐาน การพัฒนาและเสริมสร้างบุคลากรภายในเทศบาล เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีนโยบายในการพัฒนาบุคลากรผ่านการฝึกอบรม และส่งเสริมให้พนักงานมีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง รวมถึงมีการจัดทำระบบประเมินผลการทำงานของบุคลากร เพื่อสร้างแรงจูงใจและความรับผิดชอบในการทำงาน การส่งเสริมความโปร่งใสและธรรมาภิบาล การบริหารจัดการที่ดีไม่สามารถเกิดขึ้นได้หากไม่มีความโปร่งใสในการทำงาน เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้พัฒนากลไกการตรวจสอบภายใน การรับฟังความคิดเห็นจากประชาชน และการเปิดเผยข้อมูลต่างๆ อย่างตรงไปตรงมา รวมถึงการใช้เครื่องมือในการป้องกันการทุจริต กระบวนการในการดำเนินงานด้านยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี ที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ปฏิบัติตามตลอดสอดคล้องกับแนวความคิดของ Myer (๑๙๗๐) สรุปได้ว่า การสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนทุกคนจะต้องเริ่มจากการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและการรับทราบผลการปฏิบัติงานโดยตรงรวมถึงมีการสนับสนุนให้ใช้ความรู้ความสามารถที่ตรงกับความถนัดเข้ามาผสมผสานในการปฏิบัติงานก็จะเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจอย่างสูงสุด แนวความคิดของ Myer ยังคงมีความสอดคล้องกับแนวความคิดของ Millet (๑๙๕๔) ที่ได้แสดงทัศนคติสำคัญสรุปได้ว่า การปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานแบบก้าวหน้าจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพได้มากยิ่งขึ้นบนพื้นฐานของการใช้ทรัพยากรเท่าเดิม ซึ่งประสิทธิภาพจะเป็นส่วนสำคัญที่แสดงผลลัพธ์ให้กับประชาชนได้รับทราบว่าเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีมีระบบการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพเพียงพอในการนำพาให้จังหวัดสุราษฎร์ธานีก้าวหน้าเติบโตต่อไปในอนาคต อันเป็นการสร้างความพึงพอใจในระยะยาว นอกจากนี้ ตัวแทนภาคประชาชนได้ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงด้านการบริหารจัดการที่ดีว่าด้วย เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีควรมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารทั้งในรูปแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลข่าวสารอย่างทั่วถึง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารโดยใช้สื่อโซเชียลมีเดียเพียงอย่างเดียวส่งผลให้การกระจายข้อมูลข่าวสารไม่ทั่วถึงเพราะมีประชาชนบางกลุ่มเท่านั้นที่สามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารผ่านระบบโซเชียลมีเดีย หรือประสานงานโดยตรงไปยังผู้นำท้องถิ่นและผู้นำชุมชนได้ สำหรับข้อเสนอแนะ

ในส่วนองประเด็นด้านการบริหารจัดการที่ดีเป็นทัศนคติมองจากผู้บริหารระดับสูงที่กล่าวถึงความล่าช้าของกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบราชการที่กำหนดไว้ซับซ้อนและหลายขั้นตอน การกำหนดคุณลักษณะ คุณสมบัติ และราคาของวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่อ้างอิงกับมาตรฐานราคากลาง ไม่สอดคล้องกับบริบทในปัจจุบัน ส่งผลกระทบให้ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะได้ทันต่อความต้องการของประชาชน การเกิดข้อจำกัดในประเด็นนี้ขัดแย้งกับหลัก Balanced Scorecard (สำนักงาน กพร., ๒๕๕๑ – ๒๕๕๕) ที่ว่าด้วยประสิทธิภาพในการปฏิบัติราชการ โดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีไม่สามารถปรับปรุงพัฒนาระบบการเบิกจ่ายครุภัณฑ์ได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ทั้งนี้ ความผิดพลาดก็ไม่ได้เกิดขึ้นโดยตรงจากเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี แต่เป็นผลมาจากระเบียบราชการจากส่วนกลางที่ไร้ประสิทธิผลมากกว่า ดังนั้น จึงควรมีการปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบ ข้อกำหนด และขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะอย่างทั่วถึงและรวดเร็วตรงกับความต้องการของประชาชนในแต่ละเขตพื้นที่ อันเกิดประโยชน์อย่างยั่งยืนให้กับประชาชนในจังหวัดสุราษฎร์ธานีและทั่วทั้งประเทศ

สรุป ยุทธศาสตร์ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ๖ ด้าน อันประกอบไปด้วยยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม และยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี มีเป้าหมายสำคัญมุ่งเน้นไปที่การสร้างความโปร่งใส การมีส่วนร่วมของประชาชน การพัฒนาบุคลากร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการบริหารจัดการ ซึ่งทำให้การดำเนินงานของเทศบาลมีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ การจัดการด้านสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืนยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้เป็นอย่างดี

๕.๓ ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป ได้ดำเนินการวิเคราะห์การศึกษาผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ ๑ เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตลอดจนศึกษาแนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย โดยสามารถนำเสนอรายละเอียดการสังเคราะห์ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ซึ่งภาพรวมกลุ่มประชาสังคมเห็นถึงความตั้งใจ และความมุ่งมั่นในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลสุราษฎร์ธานี เพื่อให้เกิดการพัฒนาพื้นที่ทั้ง ๔ เขตพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ผู้ประเมินมี

ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป แยกรายยุทธศาสตร์ ดังนี้

๑. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๑ ควรปรับปรุงแก้ไขสภาพพื้นผิวถนนให้มีคุณภาพและความพร้อมที่ใช้สำหรับการสัญจรตลอดเวลา และควรมีป้ายบอกนำหน้การรถที่สามารถขับผ่านในแต่ละพื้นที่ได้ เทศบาลต้องมีนโยบายหรือมาตรการรองรับ เพื่ออำนวยความสะดวกและเพิ่มความมั่นใจหรือส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชน

๑.๒ ควรปรับปรุงระบบไฟฟ้าและหลอดไฟฟ้าให้มีความทันสมัยและมีคุณภาพที่ดีตลอดเวลาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๑.๓ ควรมีการประชาสัมพันธ์การติดตั้งสัญญาณไฟจราจรที่มีการติดตั้งใหม่ เพื่อให้ประชาชนรับทราบและได้วางแผนการเดินทาง และควรปรับปรุงระบบไฟสัญญาณจราจรให้มีความทันสมัยและพร้อมใช้งานตลอดเวลาให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๒. ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๒.๑ ควรมีการจัดวิสาหกิจชุมชนในนามของเทศบาลเพื่อให้สามารถจดทะเบียนในรูปของวิสาหกิจเพื่อสังคมได้

๒.๒ ควรพัฒนาและยกระดับบริเวณริมแม่น้ำตาปีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน และขยายลักษณะและรูปแบบการท่องเที่ยวบริเวณตลาดล่างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๒.๓ ควรยกระดับการแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวและประชาชน โดยจัดทำป้ายบอกเส้นทางสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำร้านอาหาร แนะนำวัฒนธรรม ผ่านการโฆษณา ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอย่างจริงจังและให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓. ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓.๑ ควรมีการจัดกิจกรรมการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกพื้นที่ให้มีการจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

๓.๒ ควรมีมาตรการในการบริหารจัดการคนเก็บของเก่าเพื่อไม่ให้ขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลเกิดการกระจายในพื้นที

๓.๓ ควรมีมาตรการในการบริหารจัดการพื้นที่สีเขียวของเมืองและชุมชนในเขตเทศบาลให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๔. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

๔.๑ ควรปรับปรุงการบริหารจัดการ ระบบการประเมิน ระบบการตรวจสอบการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุให้มีความยืดหยุ่น

๔.๒ ควรจัดสรรงบประมาณในการกิจกรรมการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนเพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

๔.๓ การแก้ไขปัญหาสุขนั้ขจรจัดควรมีการแก้ไขปัญหอย่างเป็นระบบโดยมีการบริหารจัดการสถานพักพิงต่อสัตว์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ของแต่ละเขตพัฒนา

๕. ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

- ๕.๑ ควรมีการจัดระบบการศึกษาสายอาชีพโดยให้มีส่วนร่วมจากสังคมในทุกภาคส่วน
- ๕.๒ ควรมีการจัดระบบการส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนได้เข้าร่วมดำเนินงานกิจกรรมงานประเพณีและวัฒนธรรม โดยผ่านสถาบันการศึกษาให้เข้าร่วมกิจกรรมในฐานะผู้ปฏิบัติงาน
- ๕.๓ ควรพัฒนาและบำรุงรักษาเครื่องออกกำลังกายและอุปกรณ์การกีฬาที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๖. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

- ๖.๑ ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันของเทศบาลให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
- ๖.๒ ควรจัดรูปแบบของกิจกรรมที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของเทศบาล
- ๖.๓ ควรมีการจัดรถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทุกพื้นที่
- ๖.๔ ควรมีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาโดยการวางแผนและจัดระบบการสื่อสารให้ชัดเจนครอบคลุมทุกพื้นที่
- ๖.๕ ควรใช้สื่อเก่าเพื่อเข้าถึงประชาชนจำนวนมากและใช้สื่อใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประกอบการสื่อสารที่แพร่กระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะจากผู้วิจัย

ผู้ประเมินพบประเด็นที่สามารถนำมาเป็นข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและเชิงนโยบายเพื่อเป็นทิศทาง การพัฒนาระบบการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น รายละเอียด ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. เทศบาลต้องมีนโยบายหรือมาตรการรองรับปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ระบบท่อระบายน้ำ ระบบไฟฟ้า ระบบการจราจรเพื่ออำนวยความสะดวก และเพิ่มความมั่นใจหรือส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชน
๒. เทศบาลต้องมีนโยบายในการพัฒนาและยกระดับบริเวณริมแม่น้ำตาปีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน และขยายลักษณะและรูปแบบการท่องเที่ยวบริเวณตลาดล่างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๓. เทศบาลต้องมีนโยบายหรือมาตรการในการบริหารจัดการคนเก็บของเก่าเพื่อไม่ให้ขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลเกิดการกระจัดกระจายในพื้นที่

๔. เทศบาลต้องมีนโยบายหรือมาตรการการแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดอย่างเป็นระบบโดยมีการบริหารจัดการสถานพักพิงต่อสัตว์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ของแต่ละเขตพัฒนา

๕. เทศบาลต้องมีนโยบายในการจัดระบบการศึกษาสายอาชีพโดยให้มีส่วนร่วมจากสังคมในทุกภาคส่วน

๖. เทศบาลต้องมีนโยบายการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีการใช้สื่อเก่าเพื่อเข้าถึงประชาชนจำนวนมาก และใช้สื่อใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประกอบการสื่อสารที่แพร่กระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. ให้เทศบาลจัดทำโครงการปรับปรุงระบบท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อแก้ปัญหาหน้าท่วมขังซ้ำซาก

๒. ให้เทศบาลจัดทำโครงการปรับปรุงระบบไฟฟ้าแสงสว่างบนท้องถนนเพื่ออำนวยความสะดวกและส่งเสริมความปลอดภัยให้แก่ประชาชน

๓. ให้เทศบาลทำการศึกษาปัญหาจราจรติดขัดและแนวทางแก้ปัญหาเพื่อเป็นแนวทางที่ช่วยเลือกวิธีการแก้ไขปัญหารถติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วนและเป็นข้อมูลช่วยในการพัฒนาด้านการจราจรต่อไป

๔. ให้ทางเทศบาลจัดทำโครงการการพัฒนาและยกระดับบริเวณริมแม่น้ำตาปีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนโดยร่วมกับทุกภาคส่วน

๕. ให้ทางเทศบาลจัดทำมาตรการการบริหารจัดการคนเก็บของเก่าสำหรับการบริหารจัดการการคัดแยกและนำขยะกลับมาใช้ประโยชน์เพื่อลดปริมาณขยะไปสู่บ่อฝังกลบและลดการกระจายของขยะมูลฝอย ณ บริเวณจุดทิ้งขยะ

๖. ให้ทางเทศบาลจัดทำมาตรการการแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดอย่างเป็นระบบโดยมีการบริหารจัดการสถานพักพิงต่อสัตว์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ของแต่ละเขตพัฒนา

๗. ให้ทางเทศบาลจัดทำโครงการบูรณาการการเรียนการสอนสายอาชีพกับทุกภาคส่วนเพื่อให้เกิดทักษะการประกอบอาชีพอย่างเป็นรูปธรรม

๘. ให้เทศบาลจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กองวิชาการและแผนงาน งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ. (๒๕๖๔). รายงานผลการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๑ - ๒๕๖๕) ในรอบปีงบประมาณ ๒๕๖๔ เทศบาลนครปากเกร็ด. นนทบุรี : กองวิชาการและแผนงาน งานวิจัยและประเมินผล ฝ่ายแผนงาน และงบประมาณ เทศบาลนครปากเกร็ด.
- คณะกรรมการติดตามและประเมินผล แผนพัฒนาเทศบาลนครเกาะสมุย. (๒๕๖๖). การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖. สุราษฎร์ธานี : งานวิเคราะห์นโยบายและแผน ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ กองยุทธศาสตร์และงบประมาณ เทศบาลนครเกาะสมุย.
- คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสงขลา. (๒๕๖๖). การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครสงขลา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖. สงขลา : เทศบาลนครสงขลา.
- คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนา เทศบาลเมืองไร่ขิง. (๒๕๖๓). รายงานการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองไร่ขิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๓. นครปฐม : เทศบาลเมืองไร่ขิง.
- งานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครแหลมฉบัง. (๒๕๖๖). การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.๒๕๖๖-๒๕๗๐) ของเทศบาลนครแหลมฉบัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖. ชลบุรี: งานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครแหลมฉบัง.
- ชูชัย สมितिไกร. (๒๕๕๖). การสรรหา การคัดเลือก และการประเมินผลการทำงานของบุคลากร. พิมพ์ครั้งที่ ๔. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จิรวัดน์ และคณะ. (๒๕๖๔). การประเมินผลการทำงานของบุคลากรในยุคดิจิทัล. วารสารวิชาการ สถาบันวิทยาการจัดการแห่งเอเชียแปซิฟิก. ๗(๒).
- เทศบาลนครเชียงใหม่. (๒๕๖๖). การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลนครเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖. เชียงใหม่: เทศบาลนครเชียงใหม่.
- เทศบาลนครตรัง. (๒๕๖๖). การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลนครตรัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๖. ตรัง : เทศบาลนครตรัง.
- นครินทร์ วนกิจไพบูลย์. (๒๕๖๓). ทุกเรื่องที่ยังไม่เคยรู้ของ OKR จาก ศ.ดร.นภดล ร่มโพธิ์. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗. จาก <https://thestandard.co/podcast/thesecondsauce๑๒๖/:๘>
- บุญชม ศรีสะอาด. (๒๕๓๕). หลักการวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ ๓. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- ศุภามณ จันทร์สกุล. (๒๕๕๗). ยุคสมัยของการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีของนักประเมิน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเชีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, ๘(๑).

- สถานีโทรทัศน์ไทยพีบีเอส. (๒๕๖๑). บริหารองค์กรแบบปราดเปรียวตั้งเป้าหมายบุคคลOKR แทนที่ KPI. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗. จาก <https://www.youtube.com/watch?v=UxUD๒KPzG๗๐>
- สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย. Managing OKRs in a Post COVID-๑๙ World OKRs กับโลกหลัง COVID๑๙. [ออนไลน์]. สืบค้นเมื่อ ๘ กรกฎาคม ๒๕๖๗. จาก <https://www.facebook.com/pmatHRsociety/videos/>
- อนันต์ชัย คงจันทร์. (๒๕๕๘). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. พิมพ์ครั้งที่ ๒. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- องอาจ นัยพัฒน์. (๒๕๕๘). การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษา: กรอบแนวคิดและแนวทางปฏิบัติเพื่อการพัฒนา. *วารสารการวัดผลการศึกษา*, ๒๑(๑) : ๑๕-๓๓.
- อภิวัฒน์ สมานธิ และคณะ. (๒๕๖๔). *การประเมินผลความสำเร็จต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๓*. สงขลา : เทศบาลนครหาดใหญ่.
- Alkin, M. C. (๑๙๙๗). Stakeholder concepts in program evaluation. In A. Reynolds & H. Walberg (Eds.), *Evaluation for educational productivity*. Greenwich CT: JAI Press.
- Christensen, R. K., & Whiting, S. W. (๒๐๑๘). Evaluating Inrole and Extrarole Behaviors across Sectors. *Public Personnel Management* ๔๗ (๓) : ๓๑๔-๓๓๔.
- 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. “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.,
- Heizberg, F., Mansner, B., & Barbara, S. (๑๙๕๙). *The motivation to work*. New York: John Wiley.
- Herzberg Federick. (๑๙๗๐). “The Motivation-Hygiene Theory” in V.H. Vroom & E.L. Deci(Eds), *Management and Motivation*. Valtimore, MD: Penguin Books.
- Hilgard E R. (๑๙๗๑). *Theories of learning*. New York: Appleton-Century-Crofts, Stanford University, CAJ
- Hoppock, R. (๑๙๓๕). *Job satisfaction*. Oxford, England: Harper.
- Honyenuga, B. Q., Tuninga, R. S. J., & Ghijesen, P. W. T. (๒๐๑๙). Management innovation and organizational performance: the mediating role of high performance organization framework. *International Journal of Business and Globalisation* ๒๒ (๓) : ๒๙๕-๓๑๕.
- Korman Abraham K. (๑๙๗๗). *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P. (๒๐๐๓). *Marketing Management* (๑๑th ed). New Jersey : Prentice-Hall.

- Maslow, A. (၁၉၅၀). *Motivation and personnality*. New York: Harper and Row.
- McClelland D.C. (၁၉၆၆). Identifying competencies with behavioral event interviews. *Psychological Sciences* ၉ : ၈၈၁-၈၈၆.
- Myers David. D. (၁၉၆၈). *Psychology*. Tokyo: Mcgraw-Hill International.
- Millet. (၁၉၆၆). *Management in the Public Service. The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill Book. Simom, A. (၁၉၆၀). *Administrative behavior*.
- Moreau, A. K., & Clarkin, L. C. (၂၀၀၂). Thinking beyond measurement, description and judgment: Fourth generation evaluation in family-centered pediatric healthcare organizations. *Journal of MultiDisciplinary Evaluation*, ၄(၁၅), ၈၈-၉၆.
- Scriven, M. (၂၀၀၁). Evaluating evaluations: A meta-evaluation checklist. Retrieved from <http://michaelscriven.info>
- Scriven, M. (၂၀၀၁). Evaluation: Future tense. *American Journal of Evaluation*, ၂၂(၅), ၈၀၁-၈၀၈.
- Scriven, M. (၁၉၆၆). Minimalist theory: The least theory that practice requires. *American Journal of Evaluation*, ၁(၁), ၆၅-၈၀.
- Scriven, M. (၂၀၀၅). The logic of evaluation. Retrieved from <http://www.coris.uniroma2.it>
- Stufflebeam, D. L. (၂၀၀၅). 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. (၂၀၀၅). *Evaluation theory, models, & applications*. San Fracisco, CA., John Wiley & Sons.
- Stake, R. E., & Abma, T. A. (၂၀၀၁). Stake's responsive evaluation: Core ideas and evolution. *New Directions for Evaluation*, ၈၂, (Winter), ၅-၂၁.
- Shelley, Percy Bysshe (၁၉၆၆). *The Complete Works of Percy Bysshe Shelley*, edited by Roger Ingpen and Walter E. Peck, ၁၀ vols. (New York: Gordian).

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ประเด็นการสัมภาษณ์

(สำหรับผู้บริหารเทศบาล/สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี)

ประเด็นการสัมภาษณ์
(สำหรับผู้บริหารเทศบาล / สมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี)

คำชี้แจง : ประเด็นการสัมภาษณ์นี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลหลัก ได้แก่ ผู้บริหารเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีและสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สำหรับการศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ประกอบด้วยประเด็นการสัมภาษณ์ ดังนี้

๑. ท่านคิดว่าการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในแต่ละยุทธศาสตร์ (ผลการดำเนินงาน/ปัญหา/ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๑.๑ การดำเนินงานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑.๒ การดำเนินงานด้านระบบระบายน้ำ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑.๓ ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑.๔ ระบบน้ำประปา (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑.๕ ระบบการจราจร (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑.๖ การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑.๗ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล เป็นอย่างไร

๑.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๑.๒.๑ การส่งเสริมและพัฒนาสถานประกอบการ ร้านค้า (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๒.๒ การส่งเสริมและพัฒนาสินค้าประจำพื้นที่ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๒.๓ การส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยว เช่น การประชาสัมพันธ์ การจัดกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว การจัดสถานที่เพื่อรองรับการท่องเที่ยว (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๒.๔ การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน / พื้นที่ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๒.๕ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑.๓.๑ การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๓.๓ การจัดการมลพิษด้านอื่น ๆ เช่น อากาศ เสียง เป็นต้น (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๓.๔ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๓.๕ การจัดการพื้นที่สีเขียว (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๓.๖ การใช้ประโยชน์พื้นที่สาธารณะให้เกิดประโยชน์ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๓.๗ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

๑.๔.๑ การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๔.๒ การจัดสวัสดิการสังคมสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่หรือไม่ อย่างไร

๑.๔.๓ การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๔.๔ การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๔.๕ การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๔.๖ การจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๔.๗ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิตของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

๑.๕.๑ การจัดการศึกษาในระบบ (สถานศึกษาในสังกัดเทศบาล) (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๕.๒ การจัดการศึกษานอกระบบ เช่น การให้ความรู้แก่ประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๕.๓ การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๕.๔ การส่งเสริมและสนับสนุนศาสนา (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๕.๕ การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรม (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๕.๖ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรมของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๑.๖.๑ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาล (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๖.๒ การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๖.๓ การนำเทคโนโลยีมาใช้สำหรับการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๖.๔ ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๖.๕ กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมของประชาชน

๑.๖.๖ การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นอย่างไร

๑) การดำเนินงานเกิดผลประโยชน์สุขแก่ประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๒) การดำเนินงานเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๓) การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๔) ขั้นตอนการดำเนินงานของเทศบาลและการให้บริการแก่ประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๕) การดำเนินงานมีการปรับปรุงภารกิจ กิจกรรม โครงการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๖) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๗) การดำเนินงานมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๖.๗ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเป็นอย่างไร

๒. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๓. ถ้าท่านต้องการให้การดำเนินงานของเทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม ท่านคิดว่าจะมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาเรื่องใดบ้าง ?

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(สำหรับประชาชน)

แบบสอบถาม
ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗
(สำหรับประชาชน)

คำชี้แจง :

๑. แบบสอบถามความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี สำหรับประชาชน มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๒. แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตามยุทธศาสตร์ การพัฒนา

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะ

๓. ข้อมูลคำตอบของท่านจะนำไปสรุปผลการศึกษาในภาพรวม

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

- | | | | |
|---|---|--|--|
| ๑. เพศ | <input type="radio"/> ๑. ชาย | <input type="radio"/> ๒. หญิง | <input type="radio"/> ๓. LGBTQ |
| ๒. อายุ | <input type="radio"/> ๑. ต่ำกว่า ๒๑ ปี | <input type="radio"/> ๒. ๒๑ – ๓๐ ปี | <input type="radio"/> ๓. ๓๑ – ๔๐ ปี |
| | <input type="radio"/> ๔. ๔๑ – ๕๐ ปี | <input type="radio"/> ๕. ๕๑ – ๖๐ ปี | <input type="radio"/> ๖. มากกว่า ๖๐ ปี |
| ๓. การศึกษา | <input type="radio"/> ๑. ประถมศึกษา | <input type="radio"/> ๒. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า | |
| | <input type="radio"/> ๓. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า | <input type="radio"/> ๔. ปริญญาตรี | |
| | <input type="radio"/> ๕. สูงกว่าปริญญาตรี | <input type="radio"/> ๖. อื่นๆ | |
| ๔. อาชีพหลัก | <input type="radio"/> ๑. นักเรียน / นักศึกษา | <input type="radio"/> ๒. เกษตรกร | |
| | <input type="radio"/> ๓. ข้าราชการ / เจ้าหน้าที่รัฐ | <input type="radio"/> ๔. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว | |
| | <input type="radio"/> ๕. ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท | <input type="radio"/> ๖. อื่นๆ | |
| ๕. ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี | <input type="radio"/> ๑. ต่ำกว่า ๕ ปี | <input type="radio"/> ๒. ๕ – ๑๐ ปี | |
| | <input type="radio"/> ๓. ๑๑ – ๑๕ ปี | <input type="radio"/> ๔. ๑๖ – ๒๐ ปี | |
| | <input type="radio"/> ๕. มากกว่า ๒๐ ปี | | |
| ๖. ความถี่ในการใช้บริการต่างๆ หรือเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ (ตุลาคม ๒๕๖๖ – กันยายน ๒๕๖๗) | <input type="radio"/> ๑. ๑ – ๓ ครั้ง | <input type="radio"/> ๒. ๔ – ๖ ครั้ง | |
| | <input type="radio"/> ๓. ๗ – ๙ ครั้ง | <input type="radio"/> ๔. ๑๐ – ๑๒ ครั้ง | |
| | <input type="radio"/> ๕. มากกว่า ๑๒ ครั้ง | | |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตามยุทธศาสตร์การพัฒนา

คำชี้แจง : ขอความร่วมมือให้ท่านตอบข้อคำถามทุกข้อ โดยให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
๑. การก่อสร้าง การปรับปรุงถนน ทางเดินเท้า สะพาน					
๒. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ					
๓. การปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้า แสงสว่าง ในพื้นที่สาธารณะ					
๔. การปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบประปา					
๕. การปรับปรุงระบบการจราจรและผังเมือง					
๖. การพัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ภายในพื้นที่ให้มีความสวยงามอยู่เสมอ					
ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว					
๗. การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุน การค้าขาย และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน					
๘. การพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ/ร้านค้า ให้มีคุณภาพ และมีมาตรฐาน					
๙. การปรับปรุงและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวอย่างสม่ำเสมอ					
๑๐. การส่งเสริมและสนับสนุนประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว					
๑๑. การส่งเสริมและสนับสนุนสถานประกอบการธุรกิจด้านการท่องเที่ยว					
ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
๑๒. การบริหารจัดการการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล					
๑๓. การบริหารจัดการน้ำเสีย					
๑๔. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชน					
๑๕. การรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่สีเขียว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะ					
ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต					
๑๖. การจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาล					
๑๗. การจัดสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึงให้แก่ผู้พิการ ผู้มีรายได้น้อย ผู้สูงอายุ และเด็กด้อยโอกาส					
๑๘. การบริหารจัดการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					

ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
๑๙. การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่มเครือข่าย กลุ่มมูลนิธิต่างๆ					
๒๐. การส่งเสริมและสนับสนุนการประกอบอาชีพของทุกกลุ่ม					
๒๑. การส่งเสริมและพัฒนากลุ่มสตรี					
ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม					
๒๒. การจัดการศึกษาที่หลากหลายและเท่าเทียม					
๒๓. การส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนตามศักยภาพ					
๒๔. การจัดกิจกรรมทางศาสนาและส่งเสริมทำนุบำรุงศาสนสถาน เช่น วัด มิสยิด โบสถ์					
๒๕. การส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น					
๒๖. การส่งเสริมการเรียนรู้และพัฒนาการกีฬาและนันทนาการ					
ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี					
๒๗. มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการ และตรวจสอบการบริหารจัดการ					
๒๘. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนได้อย่างรวดเร็วและทั่วถึง					
๒๙. การพัฒนาระบบช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย ผู้นำชุมชน ป้ายประกาศ เป็นต้น					
๓๐. กฎหมาย ระเบียบและขั้นตอนการปฏิบัติงานสอดคล้องกับสถานการณ์และความเป็นปัจจุบันของพื้นที่					
๓๑. ความโปร่งใสในการบริหารจัดการงบประมาณที่ใช้ในกิจกรรมหรือโครงการ					
๓๒. การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ ให้มีความพร้อม ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน					
๓๓. การพัฒนาปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชน					
๓๔. การเตรียมความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร					
๓๕. การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับกฎระเบียบและขั้นตอนต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนไว้อย่างชัดเจน					
๓๖. การจัดกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
๓๗. เจ้าหน้าที่เทศบาลมีการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ขั้นตอน และระยะเวลาที่กำหนด					

ตอนที่ ๓ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

ภาคผนวก ค

ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group)
(สำหรับจัดเวทีสนทนากลุ่มย่อย)

ประเด็นการสนทนากลุ่ม (Focus Group) (สำหรับจัดเวทีสนทนากลุ่มย่อย)

คำชี้แจง : ประเด็นการสนทนากลุ่มนี้จัดทำขึ้นเพื่อใช้ประกอบการจัดประชุมกลุ่มย่อย สำหรับการศึกษา ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนคร สุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นตัวแทนองค์กรภาคประชาชน ประกอบด้วยประเด็นการสนทนา ดังนี้

๑. ท่านคิดว่าการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ในแต่ละยุทธศาสตร์ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑ ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

๑.๑.๑ การดำเนินงานด้านการก่อสร้าง ปรับปรุงเส้นทางคมนาคม (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑.๒ การดำเนินงานด้านระบบระบายน้ำ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑.๓ ระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑.๔ ระบบน้ำประปา (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑.๕ ระบบการจราจร (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑.๖ การจัดการภูมิทัศน์ของเมือง (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๑.๗ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาล เป็นอย่างไร

๑.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว

๑.๒.๑ การส่งเสริมและพัฒนาสถานประกอบการ ร้านค้า (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๒.๒ การส่งเสริมและพัฒนาสินค้าประจำพื้นที่ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๒.๓ การส่งเสริมและการพัฒนาการท่องเที่ยว เช่น การประชาสัมพันธ์ การจัดการกิจกรรมด้านการท่องเที่ยว การจัดสถานที่เพื่อรองรับการท่องเที่ยว (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๒.๔ การส่งเสริมและพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน / พื้นที่ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๒.๕ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๑.๓.๑ การจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลในพื้นที่ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๓.๒ การจัดการระบบบำบัดน้ำเสีย (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๓.๓ การจัดการมลพิษด้านอื่น ๆ เช่น อากาศ เสียง เป็นต้น (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๓.๔ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๓.๕ การจัดการพื้นที่สีเขียว (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๓.๖ การใช้ประโยชน์พื้นที่สาธารณะให้เกิดประโยชน์ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๓.๗ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

๑.๔.๑ การส่งเสริมและสนับสนุนกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๔.๒ การจัดสวัสดิการสังคมสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่หรือไม่ อย่างไร

๑.๔.๓ การเข้าถึงสวัสดิการสังคมอย่างเท่าเทียมและทั่วถึง (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๔.๔ การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพแก่ประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๔.๕ การดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๔.๖ การจัดบริการสาธารณสุขให้แก่ประชาชนทุกกลุ่ม (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๔.๗ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิตของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

๑.๕.๑ การจัดการศึกษาในระบบ (สถานศึกษาในสังกัดเทศบาล) (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๕.๒ การจัดการศึกษานอกระบบ เช่น การให้ความรู้แก่ประชาชนผ่านช่องทางที่หลากหลาย (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๕.๓ การส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษา (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๕.๔ การส่งเสริมและสนับสนุนศาสนา (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๕.๕ การส่งเสริมและสนับสนุนประเพณีและวัฒนธรรม (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๕.๖ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรมของเทศบาลเป็นอย่างไร

๑.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๑.๖.๑ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินกิจกรรมของเทศบาล (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๖.๒ การประชาสัมพันธ์และให้ข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๖.๓ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดบริการสาธารณะและการให้บริการแก่ประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๖.๔ ความพร้อมและศักยภาพของบุคลากรเทศบาล (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๖.๕ กฎหมาย ระเบียบ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานหรือการมีส่วนร่วมของประชาชน

๑.๖.๖ การดำเนินงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นอย่างไร

๑) การดำเนินงานเกิดผลประโยชน์สุขแก่ประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๒) การดำเนินงานเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๓) การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่า (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๔) ขั้นตอนการดำเนินงานของเทศบาลและการให้บริการแก่ประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๕) การดำเนินงานมีการปรับปรุงภารกิจ กิจกรรม โครงการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๖) การอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๗) การดำเนินงานมีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอ (ผลการดำเนินงาน / ปัญหา / ความต้องการ) เป็นอย่างไร

๑.๖.๗ ในภาพรวมพื้นที่ของท่านมีการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการที่ดีของเทศบาลเป็นอย่างไร

๒. ท่านคิดว่าอะไรคือปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบต่อในการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๓. ถ้าท่านต้องการให้การดำเนินงานของเทศบาลสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากขึ้นกว่าเดิม ท่านคิดว่าจะมีข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาเรื่องใดบ้าง ?

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ
ผู้ประเมิน

“นครสุราษฎร์ธานี เมืองน่าอยู่”

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๑๘ ถนนภัททิยมุสลิม ตำบลตลาด จังหวัดสุราษฎร์ธานี ๘๕๐๐๐

 : ๐ ๗๗๒๘ ๘๙๑๙

 : INFO@SURATCITY.GO.TH

 : [HTTPS://WWW.SURATCITY.GO.TH/](https://www.suratcity.go.th/)