



บทสรุปผู้บริหาร
การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของ
เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

๒๕๖๗

บทสรุปผู้บริหาร
การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนา
ของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

เทศบาลนครสุราษฎร์ธานี
๒๕๖๗

คำนำ

บทสรุปผู้บริหารการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ สอดคล้องและเป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ การประเมินมีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) ตรวจสอบความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 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

บทสรุปผู้บริหารฉบับนี้ เนื้อหาประกอบด้วย ๔ ส่วน คือ ส่วนนำ กรอบแนวคิด ระเบียบวิธีการประเมิน และผลการประเมิน ผู้ประเมินขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรทุกฝ่ายของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ตัวแทนหน่วยงาน คณะกรรมการชุมชนและประชาชนที่ได้ให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการประเมินในครั้งนี้ จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินครั้งนี้จะเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการดำเนินงานโครงการตามยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีต่อไป

คณะผู้ประเมิน
พฤศจิกายน ๒๕๖๗

สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
ส่วนที่ ๑ บทนำ.....	๑
ความเป็นมาและความสำคัญ	๑
วัตถุประสงค์.....	๒
ขอบเขตการศึกษา.....	๒
ประโยชน์ที่จะได้รับ.....	๕
ส่วนที่ ๒ กรอบแนวคิด.....	๗
แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) เฉพาะโครงการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗	๗
แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ.....	๗
ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล.....	๘
แนวคิด Balanced Scorecard (BSC).....	๑๑
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	๑๓
กรอบแนวคิดการประเมิน.....	๑๖
ส่วนที่ ๓ วิธีการประเมิน.....	๑๗
ประเด็นของการประเมิน.....	๑๗
ขอบเขตการประเมิน.....	๑๙
ส่วนที่ ๔ ผลการประเมิน.....	๒๕
ผลการประเมิน.....	๒๕
ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน.....	๓๐
ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน.....	๓๒

ส่วนที่ 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 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชนในพื้นที่เป็นสำคัญเพื่อมุ่งให้การบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีซึ่งทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่หลากหลายดังกล่าว และส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีให้เกิดความคุ้มค่า รวมทั้งประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมและตรวจสอบการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้มากขึ้น โดยนำหลักการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีหรือธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารงาน ซึ่งจะส่งผลให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง โดยการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานจึงเป็นเครื่องมือเพื่อให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของเทศบาล หรือไม่ อย่างไร และสามารถนำผลการประเมินที่ได้ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาในการวางแผนดำเนินงานครั้งต่อไป ให้เกิดสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมในสังคมภายใต้ความต้องการ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่และเกิดผลสัมฤทธิ์ในการจัดบริการสาธารณะมากที่สุด ทั้งนี้ เป็นการดำเนินการภายใต้ระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยการจัดทำแผนพัฒนาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. ๒๕๔๘ และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๓) พ.ศ. ๒๕๖๑ ข้อ ๓๐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจมอบให้หน่วยงานหรือบุคคลภายนอกดำเนินการหรือร่วมดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจึงกำหนดให้มีการจ้างที่ปรึกษาเพื่อประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีได้ดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาท้องถิ่นทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ โดยการดำเนินโครงการต่าง ๆ ภายใต้การบริหารจัดการของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนั้นเพื่อมุ่งให้การบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีซึ่งทำหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ การบริหารจัดการภารกิจต่าง ๆ ในพื้นที่รับผิดชอบแก่ประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจที่หลากหลายดังกล่าว และส่งเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เกิดความคุ้มค่า หากแต่การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นที่ได้อย่างเดียวไม่สามารถบ่งชี้ผลการดำเนินงานได้และไม่สามารถบ่งบอกความสำเร็จของแผนพัฒนาท้องถิ่นได้ การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาท้องถิ่น จึงเป็นเครื่องมือที่สำคัญที่สามารถช่วยในการปรับปรุงการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน จึงจำเป็นต้องมีการติดตามและประเมินผล เพื่อทราบว่าการดำเนินงานมีประสิทธิภาพหรือบรรลุ

วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้ให้นำผลที่ได้ไปปรับปรุงพัฒนาในการวางแผนครั้งต่อไป ทั้งนี้ เพื่อสะท้อนให้เห็นข้อมูลเชิงลึก เกิดความน่าเชื่อถือ และสามารถนำผลที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีต่อไป

วัตถุประสงค์

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. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบาย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

ขอบเขตการศึกษา

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ 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 กำหนดกลุ่มตัวอย่างตามจำนวนประชากรในแต่ละเขตพัฒนา โดยใช้สูตรคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๙๙ คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

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

๓. ผู้บริหารและสมาชิกสภาเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี คัดเลือกด้วยวิธีการเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) พิจารณาจากผู้ที่สามารถให้ข้อมูลได้ตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน มีบทบาทในการแสดงเป็นตัวแทนของประชาชน ร่วมดำเนินงานกับเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีอย่างต่อเนื่อง และยินดีที่จะให้ข้อมูลสำหรับการประเมินนี้ จำนวน ๕ คน เก็บข้อมูลด้วยวิธีการสัมภาษณ์เชิงลึก

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 การประมวลผล และการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน 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 สินค้าและบริการมีความสอดคล้องกับความต้องการของ

ตลาด

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 ส่งเสริมการพัฒนาศรี 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 นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมมาใช้ในการปฏิบัติงานและการบริการประชาชน

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 ใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

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 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ

๘.๒ สรุปข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาตามวัตถุประสงค์แต่ละข้อ

๘.๓ อภิปรายผลการศึกษา

๘.๔ ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้อย่างเป็นรูปธรรม

๘.๕ ข้อเสนอแนะจากรายงานผลการศึกษาทั้งในเชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติ

ขอบเขตด้านเวลา

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

ประโยชน์ที่จะได้รับ

๑. เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีจะได้รับทราบข้อมูล ดังนี้

๑.๑ ระดับความพึงพอใจของประชาชนประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ แยกตามรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม พร้อมทั้งการเปรียบเทียบผลการสำรวจกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖

๑.๒ สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑.๕ ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายรวมถึงข้อมูลสนับสนุนในการตัดสินใจเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีในปีงบประมาณต่อไป

๒. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ละระดับจะได้รับประโยชน์

๒.๑ ระดับประเทศ ใช้เป็นข้อมูลกรณีตัวอย่างเพื่อนำไปประกอบการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงแนวทางการพัฒนาองค์กรตนเองให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมทั้งเพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจในการบริหารจัดการสาธารณะ

๒.๒ ระดับภูมิภาค เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน ได้เห็นข้อเด่น ข้อดี โอกาสและข้อจำกัดของท้องถิ่นในการพัฒนาอย่างมีเป้าหมาย มีช่องทางในการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสมและครอบคลุม สามารถกำหนดกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการของท้องถิ่นและลงมือทำงานร่วมกันได้ สามารถวางแผนจัดการกับทรัพยากรหรือทุนในท้องถิ่นทั้งทุนบุคคลและทุนสังคมที่มีอยู่ได้อย่างเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพท้องถิ่น อีกทั้งยังสามารถรับผลประโยชน์ร่วมกันได้อย่างทั่วถึง

และเท่าเทียม ก่อให้เกิดทัศนคติที่ดี เอื้ออาทรต่อกัน ปลุกฝังทัศนคติ ค่านิยมที่ดีให้กับท้องถิ่น และสามารถเกิดภาคีแนวร่วมในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง

๒.๓ ระดับท้องถิ่น เกิดการประสานแผนพัฒนาในด้านการพัฒนาเชิงพื้นที่ที่มีอาณาเขตติดต่อกันและมีเป้าหมายในการดำเนินงานที่สอดคล้องกัน ได้พิจารณาอย่างรอบคอบให้เห็นถึงความเชื่อมโยงระหว่างแนวทางการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความเชื่อมโยง และส่งผลทั้งในเชิงสนับสนุนและเป็นอุปสรรคต่อกัน เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนำมาตัดสินใจ กำหนดแนวทางการดำเนินงานและใช้ทรัพยากรการบริหารของท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้เกิดประโยชน์สาธารณะสูงสุด

๓. ประชาชนในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี และในเขตจังหวัดสุราษฎร์ธานีที่เกี่ยวข้องจะได้รับประโยชน์โดยตรงจากการที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานตามแผนพัฒนาให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์นำไปสู่การพัฒนาให้ตอบสนองวิสัยทัศน์ “นครสุราษฎร์ธานี เมืองน่าอยู่”

ส่วนที่ ๒

กรอบแนวคิด

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

แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) เฉพาะโครงการตามแผนในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

จากแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ – ๒๕๗๐) มีการกำหนดแผนงานโครงการในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ครอบคลุมทั้ง ๖ ยุทธศาสตร์ โดยมีโครงการตามเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ รวมทั้งสิ้น ๓๔๓ โครงการ งบประมาณรวม ๒,๕๑๒,๑๔๐,๑๓๓ บาท

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ

แนวคิดทฤษฎีความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้นิยามศัพท์ และอธิบายถึงหลักการไว้ ทั้งนี้ ทฤษฎีที่ถือได้ว่าเป็นพื้นฐานของแนวคิดความพึงพอใจที่สำคัญ ได้แก่แนวคิดการจูงใจ (Motivation Theory) ของ Maslow ซึ่งถือได้ว่าเป็นทฤษฎีต้นตำรับของการศึกษาเรื่องความพึงพอใจ โดย Maslow ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจจากความต้องการของมนุษย์และได้วางกระบวนการทางความต้องการของมนุษย์ไว้ว่า มนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอไม่มีที่สิ้นสุด ขณะที่ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอย่างอื่นจะเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่ใช่สิ่งจูงใจอีกต่อไป ความต้องการของมนุษย์ มีลำดับขั้น ๕ ขั้น ดังนี้

๑. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)
๒. ความต้องการความปลอดภัยหรือความมั่นคง (Security or Safety Needs)
๓. ความต้องการทางด้านสังคม (Social Belongingness Needs)
๔. ความต้องการที่จะมีฐานะเด่นในสังคม (Esteem or Status Needs)
๕. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self-Actualization or Self-Realization Needs)

ฮิลการ์ด และคณะ (Hillgard, et al, ๑๙๗๑, pp. ๓๐๔-๓๐๕) ได้ทำการศึกษาแนวความคิดเรื่องการจูงใจ (Incentive) ที่มีความสัมพันธ์ทำให้เกิดเกิดความพึงพอใจจนกลายเป็นการจูงใจทางบวก (Positive Incentive) ซึ่งกิจกรรมที่เป็นสภาพแวดล้อมทางวัตถุจะสร้างความพึงพอใจตอบสนอง

ตามความต้องการ เช่น ความต้องการอาหาร เป็นสิ่งจูงใจในการสร้างความพึงพอใจต่อแรงขับ (Drives) เมื่อเกิดความหิวจะเกิดการจูงใจทางบวกเพื่อตอบสนองต่อความต้องการทางกายภาพตามสาเหตุ และความแตกต่างเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล เช่น การขึ้นชอบรสชาติของอาหาร เป็นความพึงพอใจส่วนบุคคล แม้ว่าจะไม่ก่อให้เกิดประโยชน์กับร่างกายก็ตาม

เชลลีย์ (Shelley, ๑๙๖๕, pp. ๒๕๒-๒๖๘) ได้ศึกษาแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ สรุปได้ว่า มนุษย์จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจได้แบ่งออกเป็นสองแบบ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกทำให้เกิดความสุข ที่คนส่วนใหญ่มักจะไขว่คว้าตลอดเวลา เชลลีย์ ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมอีกว่า ความพึงพอใจในรูปแบบบวกจะเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับ เมื่อหวนคิดหรือทบทวน ในบางครั้งจะมีความสุขเพิ่มเติมมากกว่าเดิม ดังนั้น จึงเห็นได้ว่า ความสุขที่สร้างความพึงพอใจจะมีผลต่อบุคคลมากกว่าความสุขในรูปแบบอื่น ๆ

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

คอร์แมน (Korman, ๑๙๗๗) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจออกเป็น ๒ กลุ่ม ประกอบไปด้วย

๑. ทฤษฎีเติมเต็มความต้องการ (Need Fulfillment Theory) ความพึงพอใจที่เกิดจากการทำงานเป็นความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ที่ได้รับจากความสำเร็จในการทำงานตามเป้าหมายส่วนบุคคล

๒. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม (Reference – Group Theory) ลักษณะการทำงานของกลุ่มจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในการทำงานซึ่งสมาชิกภายในกลุ่มจะใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลงานของตนเอง

ทฤษฎีของมิลเลท (Millet, ๑๙๕๔)

สรุปแนวทางสำคัญที่ภาครัฐจะต้องสร้างความพึงพอใจด้านการให้บริการกับประชาชน โดยจะต้องยึดถือหลักการ ๕ ประการ คือ ๑. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ๒. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) ๓. ความเพียงพอในการให้บริการ (Ample Service) ๔. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) ๕. การให้บริการแบบก้าวหน้า (Progressive Service)

ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล

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

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

Stephen P. Rubins (๑๙๗๖: ๑๔๓) ได้ให้คำนิยามการประเมินผลว่า เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการดูแลติดตามเพื่อที่จะทำให้ทราบว่าองค์กรหรือหน่วยงานได้รับประโยชน์และใช้

ทรัพยากร เพื่อดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ของโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากน้อยเพียงใด ถ้าไม่ได้เป็นไปตามแนวทางที่ได้กำหนดไว้จะต้องปรับปรุงแก้ไขให้มากขึ้น ซึ่งถือว่าเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องคอยดูแลควบคุมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหา

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

อนันต์ชัย คงจันทร์ (๒๕๕๘: ๑๐๙) การประเมินผลการปฏิบัติงาน หมายถึง กระบวนการที่องค์การใช้ในการประเมินผลการทำงานของพนักงานภายในองค์การ ข้อสรุปที่ได้จากผลการปฏิบัติงานจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

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

กล่าวโดยสรุป การประเมินผล หมายถึง แนวทางหรือวิธีการที่ใช้ในการตรวจสอบการดำเนินงานของโครงการว่าประสบผลสำเร็จตามกรอบของเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้ การประเมินผลที่มีประสิทธิภาพจะต้องอาศัยการตัดสินใจของผู้บริหารในการพิจารณาอย่างรอบคอบ เพื่อแสวงหาแนวทางที่ดีที่สุดต่อไป

๑. แนวความคิดการประเมินผลโครงการในยุคดิจิทัล

๑.๑ การบริหารจัดการประสิทธิภาพเชิงความสามารถ (Competency Based Performance Management) เป็นแนวความคิดของแมคเคลแลนด ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยมีพื้นฐาน การพิจารณาทั้งผลงานและสมรรถนะของรายบุคคลเปรียบเทียบกับเป้าหมายหรือตัวชี้วัด และความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับสมรรถนะ

๑.๒ การบริหารจัดการตามวัตถุประสงค์ (Management by Objectives : MBO) การประเมินประสิทธิภาพหรือความสำเร็จตามวัตถุประสงค์จะต้องมีการบริหารจัดการที่เปิดโอกาสให้ผู้บริหารและบุคลากรภายในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ และขอบเขตงานเพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินงานเป็นไปในทิศทางเดียวกัน โดยผู้บริหารจะมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการแก้ไขปัญหาตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลตามแนวคิดการบริหารจัดการตามวัตถุประสงค์ (จิรวัดน์ และคณะ, ๒๕๖๔)

๑.๓ การประเมินผลแบบ OKRs (Objective and Key Results) เป็นรูปแบบการประเมินที่นิยมมากในยุคดิจิทัล สำหรับในความหมายของ OKRs หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงานโดยเน้นวัตถุประสงค์เป็นหลัก เป็นการบอกจุดมุ่งหมายของหน่วยงานหรือวิสัยทัศน์ขององค์การในการตั้งเป้าหมายว่าจะทำอะไร จะบรรลุเป้าหมายได้อย่างไร และทำอะไรให้ทุกคนในองค์การบรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้น การนำรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ OKRs เข้ามาปรับใช้สามารถสรุปได้ ดังนี้ (นครินทร์ วนกิจไพบูลย์, ๒๕๖๓; สมาคมการจัดการงานบุคคลแห่งประเทศไทย, ๒๕๖๓; สถาบันโพรทัศน์ไทยพีอีเอส, ๒๕๖๑)

๓.๑ องค์กรที่จะนำรูปแบบ OKRs มาปรับใช้จะต้องมีลักษณะองค์กรที่มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบงานที่ยืดหยุ่น (flexible working system)

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

๓.๓ การเลือกใช้การประเมินผลแบบ OKRs ผู้บริหารระดับสูงขององค์กรจะต้องมีการปรับวิสัยทัศน์และยุทธศาสตร์การปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับแผนงานในแต่ละช่วงเวลาไตรมาสของกิจกรรมการปฏิบัติงาน และจะต้องดำเนินการให้อิสระทางความคิดกับบุคลากรในการแสดงความคิดเห็นหรือแนวทางในการปฏิบัติงานโดยจะต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎระเบียบที่กำหนดไว้

๓.๔ การกำหนดวัตถุประสงค์ที่ใช้ในการประเมินผลแบบ OKRs ผู้บริหารระดับสูงจะต้องดำเนินการกำหนดวัตถุประสงค์ให้สอดคล้องกับเป้าหมายและทิศทางการดำเนินงานขององค์กร โดยจะต้องเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนภายในองค์กรได้เข้ามามีส่วนร่วมในการพิจารณากลั่นกรองให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ที่ได้กำหนดไว้

๓.๕ การปฏิบัติงานแบบ OKRs จะต้องมีความกล้าในการเผชิญกับปัญหาและอุปสรรครวมถึงความล้มเหลวที่จะเกิดขึ้นได้ในทุกการปฏิบัติงาน

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

แนวความคิดและทฤษฎีการประเมินผลโครงการในยุคดิจิทัล เป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นถึงการเปลี่ยนแปลงของการบริหารจัดการระบบงานที่สอดคล้องกับการพัฒนาเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด ส่งผลให้องค์กรภาครัฐ องค์กรภาคเอกชน ต่างมีการปรับแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ การพิจารณาการประเมินผลไม่สามารถจำกัดให้ใช้เพียงรูปแบบใดรูปแบบหนึ่งเท่านั้น แต่ควรพิจารณาถึงบริบทของสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการประเมินผลโครงการสูงสุด ดังนั้นแนวความคิดทฤษฎีการประเมินผลเพิ่มเติมที่สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในปัจจุบัน

ทั้งการประเมินเพื่อการปรับปรุงและการประเมินสรุปรวม จะเป็นการประเมินผลลัพธ์ตัดสินคุณค่าของโครงการเมื่อโครงการสิ้นสุดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว สคริปเวน ยังได้นำเสนอแนวคิดการประเมินเพิ่มเติมอีกว่า องค์กรควรประเมินความก้าวหน้าระหว่างดำเนินการดำเนินโครงการซึ่งเป็นการจัดทำ การประเมินกระบวนการ เพื่อให้การพัฒนาปรับปรุงโครงการสามารถดำเนินการไปได้ด้วยดีและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

นอกจากแนวความคิดที่ได้นำเสนอมา สคริปเวเน ได้แสดงทัศนะเพิ่มเติมในประเด็นที่จะต้องประเมินออกเป็นสำคัญอีก ๒ ส่วน คือ

๑. การประเมินภายใน (Intrinsic Evaluation) เป็นการประเมินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล รวมทั้งคุณภาพของคุณลักษณะโครงการต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการดำเนินโครงการที่เป็นรูปธรรม

๒. การประเมินผลตอบแทน (Payoff Evaluation) เป็นการประเมินในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของโครงการ ทฤษฎีหรือคุณภาพอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการโครงการในส่วนที่เกี่ยวข้องกับผู้ได้รับการบริการ

กล่าวโดยสรุป การประเมินผลโครงการในยุคดิสรัปชัน (Disruption Era) จำเป็นต้องปรับตัวตามการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในสภาพแวดล้อมทางธุรกิจและเทคโนโลยี แนวความคิดสำคัญในการประเมินผลโครงการในยุคนี้ เน้นไปที่ความยืดหยุ่นและการปรับตัวโครงการในยุคดิสรัปชันต้องมีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานได้อย่างรวดเร็วตามสถานการณ์ การประเมินผลจึงต้องคำนึงถึงความสามารถในการปรับตัวและการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ทันเวลา ดังนั้นการประเมินผลในยุคดิสรัปชันจึงไม่เพียงแต่เน้นที่ผลลัพธ์สุดท้ายของโครงการ แต่ยังเน้นที่กระบวนการดำเนินงาน ความสามารถในการปรับตัว และการสร้างคุณค่าใหม่ ๆ ให้กับองค์กรและสังคมในภาพรวม

แนวคิด Balanced Scorecard (BSC)

การประเมินผลองค์กรรูปแบบ Balanced Scorecard จะเป็นการพิจารณาตัวชี้วัดในสี่มุมมอง ได้แก่ มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective) มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective) มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective) และมุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) ประกอบไปด้วยสิ่งสำคัญ ๔ ประการ (พสุเตชะรินทร์, ๒๕๕๑) คือ

๑. วัตถุประสงค์ (Objective) เป็นกรอบเป้าหมายกำหนดการประเมินที่องค์กรอยากให้การดำเนินการจนประสบผลสำเร็จ โดยแบ่งวัตถุประสงค์ในแต่ละมุมมอง คือ มุมมองด้านการเงิน มุมมองด้านลูกค้า มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา

๒. ตัวชี้วัด (Measure or Key Performance Indicators) ได้แก่ ตัวชี้วัดของวัตถุประสงค์ในแต่ละด้าน ประกอบด้วย ตัวชี้วัดด้านมุมมองการเงิน ตัวชี้วัดมุมมองด้านลูกค้า ตัวชี้วัดมุมมองด้านกระบวนการ

๓. เป้าหมาย (Target) ได้แก่ ตัวเลขที่องค์กรมีความต้องการจะบรรลุตัวชี้วัดแต่ละประการ เช่น เป้าหมายการเพิ่มขึ้นของรายได้เท่ากับร้อยละ ๔๐ ต่อปี เป้าหมายของจำนวนลูกค้าเก่าที่จะหายไปไม่เกินร้อยละ ๑๐ ต่อปี

๔. ความคิดริเริ่มหรือสิ่งที่จะทำ (Initiatives) เป็นแผนงาน โครงการหรือกิจกรรมที่กำหนดขึ้นโดยไม่ใช่แผนปฏิบัติการ จึงเป็นเพียงกรอบแนวความคิดที่จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการองค์กรที่จะนำเอากลยุทธ์ขององค์กรไปสู่การปฏิบัติโดยมีเป้าหมายที่สามารถวัดได้จากการสื่อสารทุก ๆ องค์กรประกอบอันมีผลต่อ

ความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ซึ่งสามารถอธิบายแต่ละองค์ประกอบออกเป็นประเด็นสำคัญ (วิโรจน์ ลักขณาอดิศร, ๒๕๕๒: ๑๔) ได้คือ ๑. Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการนำกลยุทธ์ขององค์กรมาปฏิบัติ เป็นเครื่องมือตัวหนึ่งที่ใช้ในการสื่อสารกลยุทธ์ขององค์กรกับพนักงานทุกระดับ และทุกหน่วยงาน ให้เกิดความเข้าใจเป็นไปในทิศทางเดียวกับการเติบโตและการแข่งขันขององค์กร ๒. Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือหลักในการวัดผล ในหลายองค์การมีการกำหนดวิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) และกลยุทธ์ในการดำเนินธุรกิจ ด้วยเหตุนี้ Balanced Scorecard จึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการวัดผลสิ่งที่จับต้องไม่ได้ให้กลายเป็นตัวชี้วัดองค์การที่จับต้องได้ ๓. Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือในการสื่อสาร การปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายจำเป็นต้องอาศัยการสื่อสารเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกัน บนพื้นฐานของความสอดคล้องกับกลยุทธ์หรือทิศทางในการแข่งขันขององค์กร จะต้องมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไข เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ชัดเจน สามารถจับต้องได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ๔. Balanced Scorecard เป็นการแปลงกลยุทธ์ขององค์กรออกมาเป็นเป้าหมายในหลาย ๆ มิติ เพื่อให้มั่นใจว่าเป้าหมายที่องค์กรกำหนดนั้นมีความสมดุล ซึ่งอาจจะมีตัวชี้วัดใหม่ ๆ ในหลาย ๆ มุมมองและหลาย ๆ มิติ

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

๑. มุมมองด้านการเงิน (Financial Perspective)

๑.๑ อัตราเติบโตของรายได้ วัดจากการเติบโตของยอดขายกำไรจากลูกค้าและผลิตภัณฑ์ สัดส่วนรายได้จากลูกค้าใหม่ เป็นต้น

๑.๒ ลดต้นทุน วัดจากรายได้/พนักงาน ต้นทุนเมื่อเทียบกับคู่แข่ง อัตราการลดต้นทุน เป็นต้น

๑.๓ การใช้สินทรัพย์ ต้องคำนึงถึงการลงทุน การทำวิจัยและพัฒนา ผลตอบแทนจากการลงทุน

๒. มุมมองด้านลูกค้า (Customer Perspective)

๒.๑ ความพอใจของลูกค้า เป็นดัชนีที่สำคัญที่สุดเพราะหากลูกค้าเกิดความพึงพอใจในสินค้าและบริการ ลูกค้าจะเกิดความจงรักภักดีและกลับมาใช้บริการใหม่และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อลูกค้าเสมอ

๒.๒ การรักษาฐานลูกค้าเก่า ต้องมีการติดตามความต้องการของลูกค้าและประเมินผลการสั่งซื้อตลอดเวลา

๒.๓ การเพิ่มฐานลูกค้าใหม่ ต้องพัฒนาสินค้าและบริการเพื่อดึงดูดให้มีลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

๒.๔ ส่วนแบ่งการตลาด สร้างยอดขายที่ชัดเจนเพื่อรักษาตำแหน่งทางการตลาดอย่างต่อเนื่อง

๒.๕ กำไรต่อลูกค้าหนึ่งราย สร้างความประทับใจให้กับลูกค้าที่เข้ามาใช้บริการ

๓. มุมมองด้านกระบวนการภายใน (Internal Process Perspective)

๓.๑ กิจกรรมด้านการขนส่งเพื่อกระจายวัตถุดิบและปัจจัยนำเข้าต่าง ๆ

- ๓.๒ กิจกรรมการแปรรูปวัตถุดิบให้ออกมาเป็นสินค้าหรือผลิตภัณฑ์
- ๓.๓ กิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวมและจัดจำหน่ายสินค้าหรือบริการที่ดำเนินการเสร็จแล้วไปยังผู้บริโภค
- ๓.๔ กิจกรรมที่สร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าหรือบริการครอบคลุมถึงการให้บริการเพื่อเพิ่มคุณค่าก่อนและหลังการขาย
๔. มุมมองด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective)

พัฒนาการ Balanced Scorecard (BSC) ในประเทศไทย

โดยสำนักงาน ก.พ.ร. ได้มีการปรับแนวคิด Balanced Scorecard (BSC) จากเดิมที่เน้นการประเมินด้านการเงิน ลูกค้า กระบวนการภายใน การเรียนรู้และการพัฒนาดังที่ได้กล่าวตอนต้นนำมาประยุกต์ใช้โดยมีรายละเอียด ดังนี้

๑. การประเมินด้านประสิทธิผลตามพันธกิจ (Mission Effectiveness Evaluation) เป็นการประเมินผลงานตามงบประมาณที่ได้จัดสรรเพื่อการปฏิบัติเพื่อตรวจสอบว่าบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้หรือไม่ 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 การใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้กับงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ (๒๕๖๒) สํารวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลนครนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลโดยเน้นบูรณาการกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการมีส่วนร่วมกับประชาชน มีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมายุทธศาสตร์การพัฒนา และส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนให้มีสุขภาวะที่ดี มีรายได้ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี และยุทธศาสตร์การเร่งพัฒนาศักยภาพบุคลากรในการปฏิบัติงานโดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

คณะกรรมการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองไร่ขิง (๒๕๖๓) ดำเนินการติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทศบาลเมืองไร่ขิง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ พบว่า ส่วนใหญ่โครงการมีความสอดคล้องกับแผนพัฒนาท้องถิ่น ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ภาพรวมอยู่ในระดับ

มาก คะแนนเฉลี่ยสูงสุดในประเด็นการประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ส่วนประเด็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนตรวจสอบการดำเนินโครงการ/กิจกรรม มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนการประเมินความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานในแต่ละยุทธศาสตร์ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกยุทธศาสตร์เรียงตามลำดับจากมากไปหาน้อยตามลำดับดังนี้ ยุทธศาสตร์การพัฒนาเมืองอย่างเป็นระบบ มีความมั่นคง และปลอดภัย ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการบริหารจัดการให้ได้มาตรฐานสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้ และพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านอัตลักษณ์ และการท่องเที่ยวเชิงวิถีชุมชน ยุทธศาสตร์การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ และยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 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 และการบริการมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมา ด้านการสาธารณสุขและสวัสดิการสังคม ด้านเศรษฐกิจชุมชน และการท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และการประสานความร่วมมือกับทุกภาคส่วนด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการพัฒนาระบบคมนาคม และสาธารณูปโภค ด้านการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ตามลำดับ

อภิวัฒน์ สมาน และคณะ (๒๕๖๔) ประเมินความสำเร็จต่อผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลนครหาดใหญ่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ผลการศึกษาพบว่า ในมิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาของเทศบาล โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกยุทธศาสตร์ เรียงตามค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุดคือ ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการเมืองการบริหาร ยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจการค้า และการท่องเที่ยว มิติด้านคุณภาพการให้บริการภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากค่าเฉลี่ยมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ความพึงพอใจต่อการปรับปรุงจุดบริการประชาชน ศูนย์บริการสาธารณสุข สนามกีฬากลางจระเข้ นคร สนามกีฬาท่าเคียน ถนนหนทาง แสงสว่าง สัญญาณไฟจราจร ในเขตเทศบาลนครหาดใหญ่ พนักงานที่ให้บริการของเทศบาล และความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการของเทศบาล มิติด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา ยุทธศาสตร์การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม ยุทธศาสตร์การพัฒนาการเมืองการบริหาร ส่วนยุทธศาสตร์การส่งเสริมเศรษฐกิจการค้าและการท่องเที่ยว มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด มิติด้านการพัฒนาองค์กร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงจากมากไปหาน้อยตามประเด็นได้ดังนี้ เทศบาลมีระบบการประสานงานภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีระบบการประสานงานทางอิเล็กทรอนิกส์ ภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม มีระบบการประสานงานที่เหมาะสม มีการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการ

ฝึกอบรมในแต่ละปี และมีระบบการสร้างความเข้าใจอันดีระหว่างบุคลากรจนทำให้เกิดความขัดแย้งน้อยลง ทำให้การโอนย้ายของบุคลากรน้อยลง สำหรับปัญหาในการดำเนินงานตามแผนพัฒนา พบว่า มีปัญหา ยาเสพติดของเด็กและเยาวชน ขยะเยอะส่งกลิ่นเหม็น มีพิษ การจราจรติดขัดในช่วงเช้าและเย็น ปัญหา เศรษฐกิจซบเซา ไม่ค่อยมีนักท่องเที่ยว สัญญาณไฟจราจรบางจุดเสียบ่อยหรือสัญญาณไฟจราจรช่วงเวลา นานเกินไป สำหรับข้อเสนอแนะ พบว่า ควรส่งเสริมการพัฒนาอาชีพให้แก่ประชาชน เช่น ผู้สูงอายุ คนว่างงาน เพิ่มพื้นที่ทิ้งขยะ คัดแยกขยะก่อนทิ้ง เพิ่มช่วงเวลากลับขยะให้มากขึ้น ส่งเสริมเศรษฐกิจ ในชุมชนและการท่องเที่ยวให้มากขึ้น ปรับปรุงสถานที่ท่องเที่ยวให้สะอาด เช่น ห้องน้ำสาธารณะ ควร เพิ่มประสิทธิภาพและการให้บริการอย่างรวดเร็วและคล่องตัวมากกว่านี้ และต้องเข้าถึงประชาชนอย่าง แท้จริง รับฟังความคิดเห็นของประชาชนแล้วนำมาประกอบการจัดทำแผนพัฒนา

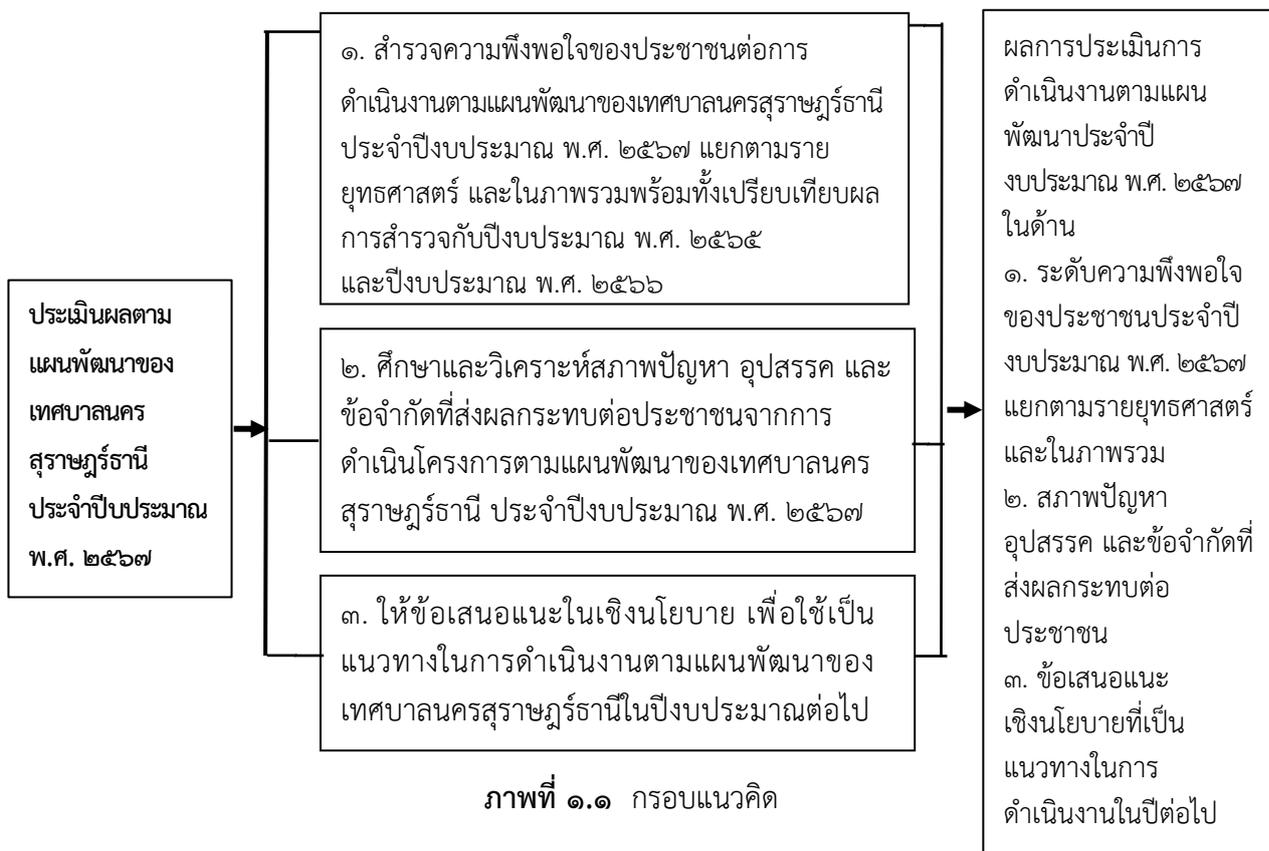
งานวิจัยและประเมินผล เทศบาลนครแหลมฉบัง (๒๕๖๖) ศึกษาเรื่องการติดตามและ ประเมินผลแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐) ของเทศบาลนครแหลมฉบัง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ผลการศึกษาพบว่า เทศบาลนครแหลมฉบังสามารถนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติได้ พอสมควร โดยสามารถนำโครงการ กิจกรรมไปปฏิบัติได้ ๒๓๙ โครงการ คิดเป็น ร้อยละ ๔๓.๙๓ ของ ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (จากจำนวนโครงการทั้งหมด ๕๔๔ โครงการ) มีการใช้งบประมาณทั้งสิ้น ๘๘๕,๕๐๗,๙๗๙.๕๔ บาท คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๖๖ ของปีงบประมาณ ๒๕๖๖ โดยประชาชนในพื้นที่ ได้รับบริการสาธารณะในด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ด้านสังคม ด้านการเมืองการ บริหาร และด้านสาธารณสุข ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับการใช้งบประมาณในการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน และสาธารณูปโภคมากที่สุด (การพัฒนาเกี่ยวกับถนน สะพาน ทางเท้า ไฟฟ้า ประปา ระบบระบายน้ำ ระบบจราจร) รองลงมาการพัฒนาด้านสังคม ด้านการเมืองการ บริหาร ด้านสาธารณสุข ด้านการจัดการ สิ่งแวดล้อม และด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ

สรุปผลการศึกษาในภาพรวมจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินงานภายใต้กระบวนการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนและตามกฎหมายและ ระเบียบ ที่ราชการส่วนกลางกำหนดให้สะท้อนให้เห็นถึงความเป็นองค์การราชการขององค์การปกครองส่วน ท้องถิ่น แต่มีความยืดหยุ่น และตอบสนองความต้องการของพื้นที่ผ่านการมีส่วนร่วมของประชาชนตาม ครงการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยแผนพัฒนาท้องถิ่นในแต่ละปีงบประมาณมีการนำมา ปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบันและนำไปสู่การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปี ซึ่งแผนพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมียุทธศาสตร์ที่ครอบคลุมภารกิจบริหารจัดการบริการสาธารณะประมาณ ๖ - ๗ ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสวัสดิการสังคม ด้านเศรษฐกิจ ด้านการบริหารจัดการตามหลัก ธรรมาภิบาล ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา กีฬา และนันทนาการโดยการประเมินผลการดำเนินงานตาม แผนพัฒนาท้องถิ่นมีความจำเป็นต้องศึกษาความพึงพอใจของประชาชนเกี่ยวกับการดำเนินงานตาม ยุทธศาสตร์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงความต้องการ ความรู้สึก ความคาดหวัง และผลที่ได้รับของประชาชนจากการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา ซึ่งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถนำผลการประเมินความพึงพอใจไปพัฒนาหรือจัดทำโครงการและบรรจุแผนพัฒนาท้องถิ่นต่อไป ทั้งนี้ ที่ผ่านมาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีการขับเคลื่อนกิจกรรมภายใต้ยุทธศาสตร์ดังกล่าวที่สอดคล้องกับ บริบทของพื้นที่ และการตรวจสอบผลการดำเนินการตามยุทธศาสตร์และการใช้งบประมาณในแต่ละปี จำเป็นต้องมีการประเมินผลของแผนพัฒนาท้องถิ่นเพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุง และแก้ไข ซึ่งองค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ประสบปัญหาที่แตกต่างกัน แต่มีจุดร่วมเหมือนกันคือข้อจำกัดด้านงบประมาณและกฎหมายและระเบียบของภาครัฐ

กรอบแนวคิดการประเมิน

กรอบแนวคิดในการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ ดังแสดงในภาพประกอบที่ ๑.๑



ส่วนที่ ๓

วิธีการประเมิน

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 อุปสรรคและข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินงานโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ คณะผู้ประเมินได้นำแนวคิด Balanced Scorecard มาประยุกต์ใช้สำหรับการประเมินครั้งนี้ โดยกำหนดประเด็นการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้สอดคล้องกับการประเมินตามแนวคิด Balanced Scorecard ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) นำมาประยุกต์ใช้ ทั้ง 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. มุมมองด้านการพัฒนาองค์กร	ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป

เนื้อหาการประเมิน

๑. เนื้อหาที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เป็นเอกสารที่ทันสมัยและได้รับการยอมรับในแวดวงวิชาการซึ่งระบุแหล่งที่มาของเนื้อหาอย่างชัดเจน

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 ประเพณี และวัฒนธรรม 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) ประกอบด้วย เอกสารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 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 แยกรายยุทธศาสตร์และในภาพรวม 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	ตำบลบางไปไม้	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 ภาพรวมของกระบวนการปฏิบัติงานของเทศบาลและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

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) ของแบบสอบถามว่าข้อคำถาม ในแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายตรงตามความต้องการและมีความเหมาะสมหรือไม่ 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 และในภาพรวมพร้อมทั้งเปรียบเทียบกับปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ และ พ.ศ. ๒๕๖๖ โดยข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ และค่าร้อยละ หรืออัตราส่วนร้อยละ (Percentage) สำหรับข้อมูลด้านความพึงพอใจที่มีต่อกระบวนการและผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี วิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา 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 ความสอดคล้อง หรือความแตกต่างของข้อมูล โดยค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานน้อยแสดงว่ามีความสอดคล้อง การกระจาย หรือความแตกต่างของข้อมูลต่ำ แต่หากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานสูง แสดงว่า มีความสอดคล้อง การกระจาย หรือความแตกต่างของข้อมูลสูง (บุญชม ศรีสะอาด, ๒๕๓๕ : ๑๐๓) 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 โดยใช้วิธีการคัดเลือกแบบเฉพาะเจาะจง สำหรับผู้ที่สามารถให้ข้อมูลหลักได้ (Key Information) ประกอบด้วย ผู้บริหารเทศบาล จำนวน ๒ คน และสมาชิกสภาเทศบาล จำนวน ๓ คน

๒.๔ การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ อาศัยวิธีการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) จำแนกตามประเด็นที่ผู้ประเมินกำหนดไว้ และนำเสนอเป็นความเรียง เพื่อสรุปประเด็นต่าง ๆ ซึ่งเป็นวิธีการในทางสังคมศาสตร์ เพื่อการศึกษาเนื้อหาของเอกสาร ตามประเด็นศึกษาซึ่งประกอบด้วย การวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่มีผลกระทบในการดำเนินโครงการจากการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ และข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ในปีงบประมาณต่อไป

๓. รายละเอียดและเครื่องมือการประเมินตามวัตถุประสงค์

การประเมินครั้งนี้ คณะผู้ประเมินได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ทั้งนี้ดำเนินการเก็บข้อมูลจนกว่าจะได้ข้อมูลครบถ้วนตามประเด็นการประเมินจึงยุติการเก็บรวบรวมข้อมูล 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

ส่วนที่ ๔

ผลการประเมิน

การประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗ มีวัตถุประสงค์เพื่อ ๑) สำนวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 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 ผลการประเมินตามวัตถุประสงค์ สรุปได้ดังนี้

ผลการประเมิน

๑. ผลการศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 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 มีการศึกษาระดับอนุปริญาหรือเทียบเท่า รองลงมาคือมีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รองลงมาคืออาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี 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 สะพานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ การปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบไฟฟ้าแสงสว่าง ในพื้นที่สาธารณะ ส่วนการปรับปรุงและบำรุงรักษาระบบระบายน้ำ มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๑.๑.๒ ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า การสนับสนุนและส่งเสริมกิจกรรมด้านการลงทุนการค้าขาย

และการสร้างรายได้ให้กับชุมชน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการส่งเสริมและสนับสนุน ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว ส่วนประเด็นการพัฒนาสถานประกอบการทางธุรกิจ/ร้านค้า ให้มี คุณภาพและมีมาตรฐาน มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๑.๑.๓ ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็น การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการอนุรักษ์และรักษาสิ่งแวดล้อมภายในชุมชนมีค่าเฉลี่ย สูงที่สุด รองลงมาคือประเด็นการรณรงค์หรือประชาสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์พื้นที่สีเขียว ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เช่น การปลูกต้นไม้ในพื้นที่สาธารณะ ส่วนประเด็นการบริหาร จัดการน้ำเสีย มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๑.๑.๔ ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า การสนับสนุนและการเพิ่มศักยภาพกลุ่ม เครือข่าย กลุ่มมูลนิธิต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการบริหารจัดการ ความปลอดภัย ในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนประเด็นการจัดบริการด้านสาธารณสุขและการรักษาพยาบาลมีค่าเฉลี่ย ต่ำที่สุด

๑.๑.๕ ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม

พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็นพบว่า ประเด็นการ ส่งเสริมการเรียนและพัฒนาการศึกษาและนันทนาการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือประเด็นการ ส่งเสริมและพัฒนาเด็กและเยาวชนตามศักยภาพ ส่วนประเด็นการจัดการศึกษาที่หลากหลายและ เท่าเทียม มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

๑.๑.๖ ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดีอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายประเด็น พบว่า ประเด็นการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารให้แก่ประชาชนได้ อย่างรวดเร็วและทั่วถึง อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือประเด็นที่เท่ากัน ๓ ประเด็น คือประเด็นมีการ เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผน กำหนดโครงการ และตรวจสอบ การบริหาร จัดการ ประเด็นการพัฒนาระบบช่องทางการให้ข้อมูลข่าวสารที่หลากหลาย เช่น โซเชียลมีเดีย ผู้นำชุมชน ป้ายประกาศ เป็นต้น และประเด็นการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ สอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดเท่ากันสองประเด็น ได้แก่ ประเด็นการพัฒนาปรับปรุง สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อการให้บริการกับประชาชนและประเด็นการแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับ กฎระเบียบและขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนไว้อย่างชัดเจน

๑.๑.๗ ภาพรวม ๖ ยุทธศาสตร์

พบว่า โดยรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ใน ระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์ พบว่า ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานมีค่าเฉลี่ยสูง ที่สุด รองลงมาคือยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ส่วนยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคม และคุณภาพชีวิต มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

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 เมื่อพิจารณารายยุทธศาสตร์การพัฒนา มีค่าเฉลี่ยเพิ่มขึ้นทุกยุทธศาสตร์ 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

๑.๓ 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 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เพิ่มขึ้น ๑.๑๐ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เพิ่มขึ้น ๐.๙๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพิ่มขึ้น ๐.๙๖ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการที่ดี เพิ่มขึ้น ๐.๘๖ และยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม เพิ่มขึ้น ๐.๘๒ ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต เพิ่มขึ้น ๐.๘๒

๒. ผลการศึกษาและวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนจากการดำเนินโครงการตามแผนพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๗

๑. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า

๑.๑ ด้านถนนและเส้นทางคมนาคม เทศบาลมีการดำเนินงานครอบคลุมทุกพื้นที่ ถนนโดยส่วนใหญ่มีคุณภาพดี แต่อาจจะมีถนนบางเส้นที่ยังมีสภาพขรุขระ ซึ่งเกิดจากโครงการพัฒนาของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ดังนั้น ควรปรับปรุง ซ่อมแซม พื้นผิวถนนให้มีคุณภาพและพร้อมใช้งานตลอดเวลา

๑.๒ ด้านระบบระบายน้ำ ก่อสร้างคูระบายน้ำ เทศบาลมีการดำเนินงานขุดลอกคูคลอง ลำน้ำอย่างต่อเนื่อง แต่พบปัญหาประชาชนบางครอบครัวได้นำดินมาถมปิดกั้นคูระบายน้ำธรรมชาติหรือการก่อสร้างรุกล้ำลำคลอง ทำให้ขัดขวางทางระบายน้ำ ซึ่งเทศบาลได้แก้ไขปัญหาดังกล่าวด้วยวิธีการจัดทำท่อระบายน้ำเพื่อลดปัญหาน้ำท่วมขัง

๑.๓ ด้านระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะ เทศบาลจัดให้มีระบบการแจ้งปัญหาไฟฟ้าขัดข้องและระบบแสงสว่างสาธารณะ ผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ได้แก่ ระบบแอปพลิเคชันไลน์ ผู้นำชุมชน ผู้นำท้องถิ่น หรือโทรศัพท์สายตรงกับเทศบาล เป็นต้น ถึงอย่างไร

ก็ตามเทศบาลก็ควรพัฒนาระบบไฟฟ้าและแสงสว่างในพื้นที่สาธารณะให้มีคุณภาพ โดยใช้วัสดุอุปกรณ์ในรูปแบบเดียวกันเพื่อความสะดวกต่อการซ่อมแซมและบำรุงรักษา

๑.๔ เทศบาลร่วมกับการประปาส่วนภูมิภาคจัดให้มีน้ำประปาที่มีคุณภาพ โดยส่วนใหญ่ครอบคลุมทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล แต่ในบางพื้นที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้เพราะเป็นพื้นที่ที่วางท่อน้ำประปาได้ยากลำบาก และเทศบาลได้แก้ไขปัญหาด้วยการขออนุญาตขยายเขตน้ำประปา ซึ่งอยู่ในกระบวนการพิจารณา สำหรับประเด็นที่ควรพัฒนา คือ ควรพัฒนาระบบแรงดันน้ำประปาให้สามารถใช้น้ำได้ทุกพื้นที่

๑.๕ ระบบการจราจรในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี มีการจราจรหนาแน่น ในช่วงเวลาเร่งด่วน ได้แก่ ช่วงเช้าและช่วงเย็น รวมทั้งช่วงที่มีเทศกาลหรือการจัดกิจกรรมต่าง ๆ และเทศบาลจัดให้มีสัญญาณไฟจราจรเพิ่มขึ้นในบริเวณที่เป็นจุดเสี่ยงอันตรายและบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชน แต่อย่างไรก็ตามเทศบาลควรจัดให้มีเทศกิจหรืออาสาสมัครจราจรอำนวยความสะดวกในบริเวณที่มีการจราจรหนาแน่น เช่น หน้าโรงเรียน ตลาด เป็นต้น

๑.๖ การปรับภูมิทัศน์ของเมืองให้มีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีการก่อสร้างสวนสาธารณะ มีการนำระบบสายไฟฟ้างดดิน ดังนั้น เทศบาลควรมีการวางแผนนำระบบสายไฟฟ้างดดินให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ นอกจากนี้ยังมีการแสดงงานศิลปะที่สะท้อนถึงความเป็นมาและอัตลักษณ์ของบ้านดอน (สุราษฎร์ธานี) ในบริเวณต่าง ๆ ที่เป็นจุดสำคัญหรือแหล่งเมืองเก่าของบ้านดอน ซึ่งเป็นสิ่งที่ดีและควรสนับสนุน ส่งเสริมให้มีการสร้างงานศิลปะครอบคลุมพื้นที่เทศบาลนครสุราษฎร์ธานีทั้ง ๔ เขตพัฒนา

๒. ยุทธศาสตร์ด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว พบว่า

๒.๑ เทศบาลมีการจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวอย่างต่อเนื่อง โดยนำวัฒนธรรม ประเพณี อัตลักษณ์และวิถีชีวิตของประชาชน มีการประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวผ่านช่องทาง การสื่อสารที่หลากหลาย มีการจัดทำข้อตกลง (MOU) กับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อส่งเสริมการท่องเที่ยวและ ประเพณีท้องถิ่น

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

๒.๓ เทศบาลมีการส่งเสริมเศรษฐกิจด้วยการจัดกิจกรรมและสถานที่สำหรับการขายของให้แก่ผู้ประกอบการ มีการกระตุ้นด้านการท่องเที่ยว มีนักท่องเที่ยวเข้ามาในพื้นที่

๒.๔ เทศบาลควรมีกิจกรรมให้นักท่องเที่ยวเข้าพักอาศัยในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี ให้มีระยะเวลาเพิ่มขึ้น

๒.๕ เทศบาลมีการจัดกิจกรรมสนับสนุนเศรษฐกิจชุมชนภายใต้ความร่วมมือของสมาชิกภายในชุมชนโดยใช้กระบวนการเรียนรู้ร่วมกันภายในชุมชน แต่ควรมีการขยายพื้นที่ทางการตลาดสำหรับการจำหน่ายสินค้าของชุมชนด้วย

๓. ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า

- ๓.๑ เทศบาลมีระบบการบริหารจัดการขยะที่ดีขึ้น มีทรัพยากรด้านการจัดการขยะที่เพียงพอและมีคุณภาพ
- ๓.๒ เทศบาลและภาคส่วนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ควรมีมาตรการในการจัดการผู้ค้าของเก่าและสุนัขจรจัดที่ขอรื้อค้าย่อยขยะ
- ๓.๓. เทศบาลขาดระบบการบำบัดน้ำเสียในภาพรวม ควรศึกษาและวางแผนการจัดทำระบบบำบัดน้ำเสียในอนาคต
- ๓.๔ ในเขตเทศบาลมีพื้นที่สีเขียวที่สามารถนำไปพัฒนาเป็นสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและแหล่งท่องเที่ยวได้

๔. ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต พบว่า

- ๔.๑ เทศบาลมีการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เป็นอย่างดี มีระบบการให้บริการแก่กลุ่มดังกล่าวที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจและต้องการให้เทศบาลดำเนินกิจกรรมเหล่านี้อย่างต่อเนื่อง
- 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 เช่น แรงงานต่างด้าว อย่างทั่วถึง

๕. ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณีและวัฒนธรรม พบว่า

- ๕.๑ เทศบาลมีการจัดระบบและการจัดการของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี เป็นอย่างดี มีคุณภาพ มีความพร้อมในด้านทรัพยากรการศึกษาทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ
- ๕.๒ ระบบการจัดการศึกษาของสถานศึกษาในสังกัดเทศบาลมีความยืดหยุ่น สามารถจัดระบบการศึกษาได้ดีและสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่
- ๕.๓ เทศบาลมีการส่งเสริม จัดกิจกรรมศิลปวัฒนธรรมประจำถิ่น กิจกรรมวันสำคัญทางศาสนาอย่างต่อเนื่องผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจากชุมชน
- ๕.๔ เทศบาลควรมีการจัดระบบการส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนได้เข้าร่วมและลงมือปฏิบัติในงานกิจกรรมประเพณีและวัฒนธรรมท้องถิ่น อันเป็นกลไกหนึ่งในการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น

๕.๕ เทศบาลควรจัดให้มีลานกีฬาและเครื่องออกกำลังกายที่เพียงพอต่อความต้องการของประชาชนให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และบำรุงรักษาและซ่อมแซมให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลา

๖. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า

๖.๑ เทศบาลมีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการแก่ประชาชนและการดำเนินงานภายในขององค์กร

๖.๒ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารเชิงรุกผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย แต่อย่างไรก็ตามควรจัดให้มีรถแห่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องเช่นกัน

๖.๓ การดำเนินงานและการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลมีความล่าช้า เพราะกฎหมาย ระเบียบ และขั้นตอนการปฏิบัติงานของระบบราชการที่กำหนดไว้ซับซ้อนและมีหลายขั้นตอน การกำหนดคุณลักษณะ คุณสมบัติ และราคาของวัสดุ ครุภัณฑ์ ที่ต้องอิงกับมาตรฐานราคากลางนั้น ไม่สอดคล้องกับบริบทและสถานการณ์ปัจจุบัน ดังนั้น ควรมีการแก้ไขปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบข้อกำหนด ขั้นตอนการปฏิบัติต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

๖.๔ เทศบาลควรจัดบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนลงพบปะประชาชนอย่างต่อเนื่อง เพื่อรับทราบข้อมูลรายละเอียดของปัญหาในแต่ละเขตพื้นที่ซึ่งสามารถนำข้อมูลเหล่านั้นไปกำหนดแผนหรือแนวทางแก้ไขปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๖.๕ เทศบาลควรมีมาตรการในการกำกับให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ให้เต็มความสามารถ ตระหนักถึงบทบาทและหน้าที่ของตนเอง ตลอดจนให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในทุกระดับ บนพื้นฐานของความเป็นผู้ร่วมงานหรือผู้รับบริการ

๖.๖ เทศบาลมีการบริหารงานตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี แต่จะประสบความสำเร็จได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ เช่น ผู้บริหารเทศบาล พนักงานเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล ประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ต้องร่วมมือกันขับเคลื่อนการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีของเทศบาลนครสุราษฎร์ธานี

ข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน

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 ควรพัฒนาและยกระดับบริเวณริมแม่น้ำตาปีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชนและขยายผลเชื่อมโยงไปสู่การท่องเที่ยวบริเวณตลาดล่าง

๒.๓ ควรแนะนำสถานที่ท่องเที่ยวให้นักท่องเที่ยวและประชาชน โดยจัดทำป้ายบอกเส้นทางสถานที่ท่องเที่ยว แนะนำร้านอาหาร แนะนำวัฒนธรรม ผ่านการโฆษณาประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยวอย่างจริงจังและให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย

๓. ยุทธศาสตร์ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓.๑ ควรมีการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในทุกพื้นที่ให้มีการจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

๓.๒ ควรมีมาตรการในการบริหารจัดการคนเก็บของเก่าเพื่อไม่ให้รื้อค้ายึดถังขยะ

๓.๓ ควรมีมาตรการในการบริหารจัดการพื้นที่สีเขียวของเมืองและชุมชนในเขตเทศบาลให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๔. ยุทธศาสตร์ด้านสวัสดิการสังคมและคุณภาพชีวิต

๔.๑ ควรปรับปรุงการบริหารจัดการ ระบบการประเมิน ระบบการตรวจสอบการเข้าร่วมกิจกรรมของผู้สูงอายุให้มีความยืดหยุ่น

๔.๒ ควรจัดสรรงบประมาณในการทำกิจกรรมการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

๔.๓ การแก้ไขปัญหาสุนัขจร ควรมีการแก้ไขปัญหาอย่างเป็นระบบโดยมีการบริหารจัดการสถานพักพิงต่อสัตว์ให้เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ของแต่ละเขตพัฒนา

๕. ยุทธศาสตร์ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ประเพณี และวัฒนธรรม

๕.๑ ควรมีการจัดระบบการศึกษาสายอาชีพโดยให้มีส่วนร่วมจากสังคมในทุกภาคส่วน

๕.๒ ควรจัดระบบการส่งเสริมและสนับสนุนให้เยาวชนได้เข้าร่วมดำเนินงานกิจกรรมงานประเพณีและวัฒนธรรม โดยผ่านสถาบันการศึกษาให้เข้าร่วมกิจกรรมในฐานะผู้ปฏิบัติงาน

๕.๓ ควรพัฒนาและบำรุงรักษาเครื่องออกกำลังกายและอุปกรณ์การกีฬาที่มีคุณภาพให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๖. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการที่ดี

๖.๑ ควรมีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศหรือแอปพลิเคชันของเทศบาลให้ครอบคลุม

๖.๒ ควรจัดรูปแบบของกิจกรรมที่ให้ประชาชนมีส่วนร่วมกับการดำเนินงานของเทศบาล

๖.๓ ควรมีการจัดรถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องให้ครอบคลุมทุกพื้นที่

๖.๔ ควรมีการสื่อสารแบบมีส่วนร่วมในการพัฒนาโดยการวางแผนและจัดระบบการสื่อสารให้ชัดเจนครอบคลุมทุกพื้นที่

๖.๕ ควรใช้สื่อเก่าเพื่อเข้าถึงประชาชนจำนวนมากและใช้สื่อใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประกอบการสื่อสารที่แพร่กระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

๑. เทศบาลต้องมีนโยบายหรือมาตรการรองรับปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้แก่ ระบบท่อระบายน้ำ ระบบไฟฟ้า ระบบการจราจร เป็นต้น

๒. เทศบาลต้องมีนโยบายในการพัฒนาและยกระดับบริเวณริมแม่น้ำตาปีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน

๓. เทศบาลต้องมีนโยบายหรือมาตรการในการบริหารจัดการคนเก็บของเก่า

๔. เทศบาลต้องมีนโยบายหรือมาตรการการแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดอย่างเป็นระบบ

๕. เทศบาลต้องมีนโยบายในการจัดระบบการศึกษาสายอาชีพ

๖. เทศบาลต้องมีนโยบายการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลให้ครอบคลุม และมีการใช้สื่อเก่าเพื่อเข้าถึงประชาชนจำนวนมากและใช้สื่อใหม่ที่มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาประกอบการสื่อสารที่แพร่กระจายข่าวสารได้อย่างรวดเร็ว

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

๑. ให้เทศบาลจัดทำโครงการปรับปรุงระบบท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลนครสุราษฎร์ธานีเพื่อแก้ปัญหาหน้าท่วมขังซ้ำซาก

๒. ให้เทศบาลจัดทำโครงการปรับปรุงระบบไฟฟ้าแสงสว่างบนท้องถนน

๓. ให้เทศบาลทำการศึกษาปัญหาจราจรติดขัดและแนวทางแก้ปัญหาเพื่อเป็นแนวทางที่ช่วยเลือกวิธีการแก้ไขปัญหาจราจรติดขัดในช่วงโมงเร่งด่วน

๔. ให้เทศบาลจัดทำโครงการการพัฒนาและยกระดับบริเวณริมแม่น้ำตาปีให้เป็นแหล่งท่องเที่ยวโดยชุมชน

๕. ให้เทศบาลจัดทำมาตรการการบริหารจัดการคนเก็บของเก่า

๖. ให้เทศบาลจัดทำมาตรการการแก้ไขปัญหาสุนัขจรจัดอย่างเป็นระบบ

๗. ให้เทศบาลจัดทำโครงการบูรณาการการเรียนการสอนสายอาชีพ

๘. ให้เทศบาลจัดทำโครงการประชาสัมพันธ์เชิงรุกในการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของเทศบาลให้ครอบคลุม

“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/)